

**INSTITUTO SUPERIOR MIGUEL TORGA**

Escola Superior de Altos Estudos

**SERVIÇO SOCIAL PROFISSÃO COM RISCO: FRAGMENTO  
DE UMA REALIDADE**

**MARIANA FERNANDES MARQUES**

Dissertação de Mestrado em Serviço Social

Coimbra, 2011

## Serviço Social profissão com risco: fragmento de uma realidade

MARIANA FERNANDES MARQUES

Dissertação Apresentada ao ISMT para Obtenção de Grau de Mestre em Serviço  
Social

Orientadora: Professora Doutora Helena Mouro

Coimbra, Setembro de 2011

## Dedicatória

De tudo, ficaram três coisas:

A certeza de que estamos sempre começando...

A certeza de que precisamos continuar...

A certeza de que seremos interrompidos antes de terminar...

Portanto, devemos:

Fazer da interrupção, um caminho novo...

Da queda, um passo de dança...

Do medo, uma escada...

Do sonho, uma ponte...

Da procura, um encontro...

Fernando Pessoa

*Aos meus pais*

## **Agradecimentos**

Durante este longo percurso tive pessoas que me ajudaram e me apoiaram. Por isso, manifesto a minha gratidão a todos os que estiveram presentes, nos momentos de satisfação, de alegria e de entusiasmo mas, também, de angústia, de ansiedade e de insegurança.

Nada na vida conquistamos sozinhos, precisamos sempre de outras pessoas para alcançar os nossos objetivos. Muitas vezes um simples gesto pode mudar a nossa vida e contribuir para o nosso sucesso, por isso agradeço:

- À Professora Doutora Helena Mouro pela competência com que orientou a minha tese e o tempo que generosamente me dedicou, estando sempre disponível para ouvir as minhas dúvidas e tecer palavras de incentivo. Agradeço a partilha do saber e as valiosas contribuições para a prossecução do trabalho, o estímulo intelectual e a crítica sempre tão atempada e construtiva. De uma forma muito especial e sentida gostaria de agradecer a amizade e a confiança em mim depositada para levar este projecto em frente.

- A todos os Assistentes Sociais que fizeram parte da investigação, prescindindo de algum do seu preciso tempo para realizarem as entrevistas e, acima de tudo, por partilharem comigo momentos de reflexão e de tomada de consciência do risco e da insegurança em que assenta o exercício profissional.

- Aos colegas de mestrado pela partilha de saberes, pelo apoio e incentivo nos momentos de dúvida. Em especial aos amigos e colegas que seguiram comigo esta aventura depois da licenciatura.

- Aos meus pais, pela dedicação, compreensão, sacrifício e alguma paciência, nos momentos mais difíceis. Também pelo carinho, afecto e, sobretudo, pelo exemplo de vida que me têm inculcado, nunca deixando que baixasse os braços em mais uma etapa da minha formação académica.

- À minha irmã, pela ajuda constante ao longo desta *caminhada*, pelo carinho, pela amizade e por, incondicionalmente, tolerar os meus dias “não”.

## Resumo

A intranquilidade sentida ao nível do contexto de trabalho ou do bem-estar emocional dos assistentes sociais traduz o facto destes profissionais se terem tornado no rosto mais próximo das políticas de controlo das desigualdades e da exclusão, resultantes de todo um conjunto de factores que leva ao aumento da insegurança nos quotidianos de vida da população socialmente mais vulnerável.

Com este estudo, de natureza exploratória, pretendeu demonstrar-se que o crescimento das incertezas e da violência, que singularizam a sociedade do risco, está a produzir alterações na relação do assistente social com o seu exercício profissional.

A relação circular que tradicionalmente suportava o relacionamento instituído entre o indivíduo, instituição e assistente social deu origem à sua triangulação, assumindo o profissional, uma função quer de mediador, quer de gestor de interesses.

Esta mesma transformação na qualidade da relação criada entre o assistente social e o utente, gera um exercício profissional praticado em tensão face ao medo controlado, ou não, das reacções menos esperadas de quem manifesta descontentamento em relação às medidas apresentadas pelos assistentes sociais, por via das instituições onde trabalham.

Tendo o Serviço Social, desde o seu passado histórico, desenvolvido uma relação de trabalho muito próxima com grupos de risco e/ou perigo, nunca foi considerada uma profissão de risco.

Contudo, face aos níveis de insegurança que actualmente cromatizam o *habitat* do exercício profissional dos assistentes sociais, a sua actividade profissional começa a manifestar sintomas de transformação numa profissão com riscos.

**Palavras-chave:** Risco; Insegurança; Exercício Profissional

## **Abstract**

The disquiet felt at the level of the workplace or of the emotional well-being of social workers reflects the fact that these professionals have become the face closer of the inequality and exclusion control policies, resulting from a whole range of factors that leads to an insecurity increase in the everyday lives of more socially vulnerable population. This study, of exploratory nature, intended to demonstrate that the growth of uncertainty and violence, which singularizes the risk society, is producing changes in the relation of social workers with their professional practice.

The circular relationship that traditionally supported the relationship established between the individual, institution and social worker, gave rise to its triangulation assuming a professional role, either as mediator or manager of interests.

This transformation in the quality of the relation created between the social worker and the user, generates a professional exercise under stress facing the controlled fear, or not, of the less expected reactions of those that manifests their dissatisfaction relatively to the actions presented by the social workers through the institutions where they work.

Since its past history, the Social Work developed a close working relationship with groups of risk and/or danger, had never been considered a risky profession.

However, face the levels of insecurity, which currently shading the professional exercise *habitat* of social workers, their work begins to manifest symptoms of starting to become a profession with risks.

**Keywords:** Risk; Insecurity; Professional Practice

## Índice Geral

INTRODUÇÃO .....	1
PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO	
1. Risco, Insegurança, Violência e Agir Profissional: a quadratura do círculo do risco profissional.....	4
PARTE II – CONTRIBUIÇÃO PESSOAL	
1. Metodologia .....	12
2. Participantes.....	12
3. Apresentação dos dados.....	13
4. Principais resultados e sua discussão .....	13
4.1. Tipos de violência .....	13
4.2. Impacto no cotidiano profissional e pessoal do assistente social .....	16
4.3. Áreas de intervenção do profissional de Serviço Social .....	20
4.4. Prevenção da emergência do risco .....	23
4.5. Representação do risco para os profissionais de Serviço Social.....	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
BIBLIOGRAFIA .....	30
APÊNDICES.....	32
Apêndice A - Guião de entrevista.....	33
Apêndice B - Grelha de análise de conteúdo .....	35
Apêndice C - Entrevistas semi-estruturadas realizadas aos assistentes sociais .....	50

## **Índice de Figuras**

Figura 1. Tipos de violência a que está exposto o assistente social.....	14
Figura 2. Impacto no cotidiano profissional e pessoal do assistente social.....	18
Figura 3. Áreas de intervenção .....	22
Figura 4. Prevenção de emergência do risco .....	24
Figura 5. Representação do risco para os assistentes sociais.....	25

## **Índice de Quadros**

Quadro 1. Algumas definições do conceito de risco.....	6
Quadro 2. Guião de entrevista .....	34
Quadro 3. Análise de conteúdo das entrevistas realizadas aos assistentes sociais .....	35



## INTRODUÇÃO

O exercício do Serviço Social na sociedade contemporânea contextualiza-se num modelo de sociedade marcada pela *incerteza/insegurança* e pelo crescimento das vulnerabilidades sociais.

Neste sentido, o facto do profissional de Serviço Social se ter constituído no rosto mais próximo das políticas de intervenção ao nível social expõe-no, necessariamente, a uma situação de insegurança no trabalho que se pode repercutir quer ao nível do exercício profissional, quer ao nível do bem-estar pessoal. Ou seja, por se ter tornado no rosto das dinâmicas da governação e pelo papel que desenvolve no âmbito das decisões em matéria de resposta a situações de emergência social, consubstancia a representação do poder junto dos que não lhe têm acesso directo. Além disso, o facto de o seu público-alvo ser um público que vive em situação de alerta, relativamente às políticas sociais, qualquer situação de discordância ou resiliência face às medidas de carácter social criadas pelo poder político, faz com que as manifestações de divergência ou mesmo de rejeição se expressem junto do elemento mais próximo que simboliza o poder. Os assistentes sociais encontram-se nesta circunstância logo, como consequência, o seu exercício profissional está exposto à *reactividade social* e à *violência*.

Por este facto, a *insegurança* passou a invadir o campo do exercício profissional dos assistentes sociais, assumindo maior ênfase em áreas de actuação que pela sua idiossincrasia são, do ponto de vista institucional, mais limitadas em termos de autonomia.

A associação da insegurança no exercício profissional com a insegurança que icónica a sociedade do risco conduz a uma reflexão sobre o denominador comum, isto é, a *insegurança*. Não sendo a insegurança um atributo específico da sociedade do risco no que diz respeito ao seu presente significado simbólico, a teoria giddeniana explica-a como consequência das alterações geradas pela sociedade tecnológica quer ao nível das relações sociais, emocionais e de trabalho, como nas formas de estar na vida e no reconhecimento pelo indivíduo da sua situação de “desvantagem social” face à sociedade de pertença, tal como refere Castel (2003, p. 16). A este processo de insegurança, que acentua o crescimento da vulnerabilidade, podem ainda acrescentar-se as transformações dos estilos de vida, dos hábitos, dos costumes e dos valores, que resultam de uma mudança de paradigma de sociedade.

Estas alterações, decorrentes da relação instituída entre o sujeito e a insegurança, levam a que o recurso às instituições/respostas sociais se constitua numa alavanca do sistema social e político para superar a *incerteza* e o *risco* que exercem repercussões no âmbito do exercício das profissões. Neste sentido, e no caso específico do Serviço Social, tendo os seus profissionais desde o passado uma relação de trabalho no campo da vulnerabilidade e da exclusão, ou seja, com os grupos em risco e perigo, nunca foi considerada uma profissão de risco. Contudo, face aos níveis de insegurança a que no presente podem estar expostos, pode esta certeza se ter tornado uma incerteza.

É, precisamente, esta exposição à *insegurança* e à *violência* que se tornam os elementos-chaves do estudo a realizar, tendo como objectivo demonstrar que o crescimento das incertezas e da violência, que singularizam a sociedade do risco, está a produzir alterações na relação do assistente social com o seu exercício profissional.

Para o efeito tornou-se elementar identificar se os assistentes sociais experienciam, conscientemente ou não, situações de insegurança no seu contexto de trabalho, tendo como indicadores se os profissionais:

1. já foram vítimas de violência e a que tipos de violência foram sujeitos;
2. sujeitos a situações de violência, sentiram que a mesma produziu impacto sobre o seu quotidiano de vida profissional ou ainda sobre o quotidiano da sua vida privada;
3. consideram que o exercício da profissão é pautado por risco/insegurança.

Daí a pertinência da pesquisa realizada, a qual teve a duração de 1 ano, sendo o estudo empírico efectuado num período temporal de 4 meses, de Fevereiro a Maio de 2011.

Em termos do conhecimento já produzido, as dificuldades encontradas estiveram relacionadas com a falta de produção de conhecimentos na área do Serviço Social sobre matérias como *risco/insegurança* e de forma particular sobre o *risco profissional* no Serviço Social.

Neste sentido, estrategicamente para defender a qualidade da investigação pretendida, foram utilizadas abordagens centradas nas seguintes palavras-chave: *sociedade de risco*, *risco*, *risco social*, *agir profissional* e *violência/ameaça/insegurança*. Apesar da estratégia da fundamentação teórica ter seguido esta dinâmica deu-se mais ênfase à produção de conhecimento realizada por alguns autores como: Beck (1992, 1997, 1999), Giddens (2000a,b), Granja (2008a,b) e Mouro (2009). Teve-se em linha de conta que a produção realizada por estes autores para além de ter a credibilidade reconhecida pela comunidade

científica e académica, são conhecimentos actuais e utilizados em diferentes áreas das Ciências Sociais.

## PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### 1. Risco, Insegurança, Violência e Agir Profissional: a quadratura do círculo do risco profissional

Perante a mudança de paradigma societário, o Serviço Social confrontou-se com a inevitabilidade de ter de recontextualizar o seu exercício profissional. Esta recontextualização implicou pensar o exercício profissional e as práticas profissionais em função de uma nova realidade social onde, se por um lado incerteza e insegurança coabitam com vulnerabilidade, precariedade e exclusão social, por outro lado, estilos de vida, modos de vida e formas de estar na vida são modificados face à recriação do conceito de cidadania e de igualdade e à consolidação da *sociedade do risco* (Beck, 1992, 1997, 1999).

Compreender as mudanças que se foram impondo ao Serviço Social, implica um domínio de conhecimento sobre o que substancia a sociedade do risco. Segundo Beck (1997, p. 17) “ (...) o conceito de sociedade de risco designa um estágio da modernidade em que começam a tomar corpo as ameaças produzidas até então no caminho da sociedade industrial”.<sup>1</sup>

Face ao exposto, pode defender-se a tese construída por diferentes teóricos, incluindo Beck, Giddens e Lash (2000) e Fernandes (2002), de que a contemporaneidade é caracterizada por ser um período onde reina a *incerteza*, sabendo que a complexificação das múltiplas formas de relacionamentos sociais vai possibilitando a emergência de novas formas de *risco*.

Mas, se para estes autores a emergência de novas formas de risco é produto da legitimação da sociedade do risco, Beck, *et. al.* (2000), referem ainda que é neste contexto que o indivíduo se torna num ser reflexivo, dado que ao confrontar-se com as suas próprias acções, passa a reflectir e a estabelecer críticas racionais não só sobre si, mas também sobre as consequências de factos passados, bem como sobre as condições actuais e a probabilidade de possíveis riscos futuros. A *reflexividade* constituiu-se assim numa característica da sociedade do risco.

---

<sup>1</sup> É em meados da década de oitenta que Beck (1992) apresenta o conceito de sociedade de risco, para alertar sobre os riscos aos quais as sociedades actuais estão sujeitas, particularmente aos riscos tecnológicos e ambientais. Este significa que se vive na “*idade dos efeitos secundários*” (Beck, *et. al.* 2000, p. 166), dado que se habita num mundo fora de controlo, onde nada é certo além da incerteza.

Para Giddens (1991, p. 21), os riscos da sociedade reflexiva extrapolam as realidades individuais e mesmo as fronteiras temporais e territoriais, em resultado do processo de globalização ou do “ (...) entrelaçamento de eventos sociais e relações sociais que estão à distância de contextos locais”.

Mas, mau grado o conceito de *risco* se ter tornado bastante plurifacetado e susceptível de múltiplas interpretações, ganha o sentido devido quando associado a qualquer situação concreta - económica, política, organizacional, social, cultural ou simbólica -, tornando-se dependente das múltiplas valorizações sociais que lhe estão atribuídas. No quadro de pensamento de Loewenstein, Weber, Hsee e Welch (2001), pode igualmente ser influenciado por emoções, sentimentos e mesmo pela percepção individual que cada um constrói sobre risco (Areosa, 2007, p. 132).

Por conseguinte, obter uma definição sobre o conceito de risco “precisa e concisa, torna-se numa tarefa árdua” tal como afirma Jeffcott (2004, *cit in* Areosa, 2008, p. 3). No entanto, são vários os cientistas sociais que tendem a partilhar um conjunto de pressupostos acerca do risco, mesmo quando acabam por criticar os seus usos sociais, políticos e tecnocráticos.

Quadro 1.

*Algumas definições do conceito de risco*

<b>Autores</b>	<b>Ano</b>	<b>Definição</b>
M. Douglas e A. Wildavsky	1982	O risco é entendido como um algo carregado de significados, fortemente influenciado por valores e crenças sociais, ou seja, o risco é culturalmente construído.
Thompson e Wildavsky <sup>2</sup>	1982	O risco é sempre um produto social. Isto porque se as pessoas nos diferentes contextos revelam convicções contraditórias sobre como é o mundo exterior, isto torna expectável que poderão ter também ideias diferentes sobre o universo dos riscos.
Mary Douglas	1987	O risco não é uma coisa material, é uma construção intelectual artificial, que se resta particularmente bem a avaliações sociais em termos de valorizações e de probabilidades.
F. Ewald	1993	Numa palavra, o risco é um princípio de objectivação. Confere uma certa objectividade aos acontecimentos da vida privada, profissional ou comercial: morte, acidente, ferimento, perda, acaso.
N. Luhmann	1993	Tanto o conceito de risco como o de perigo estão associados à ideia de potencial perda futura, no entanto aquilo que os distingue é, no caso do risco, estar associada a uma decisão humana e, no caso do perigo, resultar de factores externos.
<b>A. Giddens</b>	<b>2000</b>	<b>O risco refere-se a perigos calculados em função de possibilidades futuras.</b>
<b>U. Beck</b>	<b>2000</b>	<b>Os riscos são infinitamente reproduzíveis, dado que se reproduzem a si próprios, conjuntamente com as decisões e os pontos de vista com os quais podemos, e devemos, avaliar as decisões numa sociedade pluralista.</b>
Graça Carapinhiero	2001	Associa-se ao risco a ideia da sua configuração multidimensional e a ideia de heterogeneidade das suas significações.
João Freire	2002	O risco é inerente a certas actividades e situações, no sentido do seu «controlo» em níveis aceitáveis.
J. Mozzicafreddo	2002	A ideia de risco pressupõe que as acções não estão garantidas à partida.
P. Guibentif	2002	Um risco é a possibilidade de um dano, que, por ser antecipadamente definido e avaliado de maneira precisa, quanto às suas causas e à sua amplitude, aparece como ligado a uma decisão de quem faz a apreciação antecipada.
P. Motta	2002	O risco é uma probabilidade de dano relacionado com o acaso: significa uma ameaça às instituições, às empresas, às pessoas e aos seus valores.
Paulo Granjo	2004	O risco é de certa forma um perigo domesticado que pretende dar algum sentido aleatório.

Fonte: Adaptado do original de Areosa, J. (2007). Atitudes comportamentais perante o risco. *Congresso Internacional de Segurança e Higiene no Trabalho*. Porto. 4-8.

Com base numa análise reflexiva do quadro pode afirmar-se que a noção de risco é uma construção cultural que se particulariza por ter vindo ao longo do tempo a conquistar um espaço no léxico das ciências sociais, embora paradoxalmente, no contexto não académico, não exista uma consciência total do mesmo. Esta consciência varia do ponto de vista individual e colectivo, mediante os grupos sociais a que se pertence e ao contexto cultural de pertença.

<sup>2</sup>Areosa, J. (2008). *O risco no âmbito da teoria social*. VI Congresso Português de Sociologia – Mundos Sociais: Saberes e Práticas, 25 a 28 de Junho. Universidade Nova de Lisboa. Lisboa. Acedido em 12, Outubro, 2010 em <http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/323.pdf>.

Os tipos de risco característicos desta nova fase da modernidade apresentam duas peculiaridades importantes; ou são confinados aos considerados riscos industriais, isto é, produzidos a uma escala e a um potencial destrutivo e avassalador, ou a sua distribuição é concebida em virtude do raio de acção alargado, de forma igualitária, atingindo de igual modo países, cidadãos e patrimónios. Ou seja, tratam-se de riscos incontroláveis do ponto de vista da sua propagação.

O aprofundamento destas discussões sobre a questão do risco têm vindo a configurar uma vertente diferenciada de análises sobre as incertezas vividas na sociedade contemporânea. Quando os riscos, inclusive os *sociais*, são cada vez mais imprevisíveis e incontroláveis, entra-se num domínio que só poderá ser verdadeiramente descrito como *incerteza*, para o qual os cálculos a realizar não passam de estimativas ou mesmo de pura especulação.

De acordo com Hespanha e Carapinheiro (2002, p. 13), um dos efeitos de maior vulnerabilidade a que se pode assistir no âmbito dos riscos que afectam a sociedade, é a “representação, a amplificação/atenuação social do risco e a sua globalização”. Quanto à amplificação/atenuação do risco social<sup>3</sup> e à sua globalização consideram, os mesmos autores, que pode decorrer “de processos por vezes complexos de ruptura dos equilíbrios sociais à escala local” (idem), tais como o desemprego cíclico, os empregos precários e mal pagos, a insegurança social, o trabalho infantil, as várias discriminações no trabalho, as migrações forçadas, a miséria, a revolta, o racismo, a intolerância, entre muitos outros.

Por sua vez, as mudanças profundas ocorridas nas instituições sociais - como por exemplo ao nível dos modelos familiares ou dos seus estilos de vida - tornam os resultados das decisões individuais, em certos domínios da vida quotidiana, menos previsíveis e aumentam o grau do risco (Giddens, 1999, p. 28). Deste modo, e como afirma Hespanha (2001, p. 144), “o agravamento do risco social na contemporaneidade relaciona-se com a emergência de novos factores de incerteza e de imprevisibilidade que reduzem inelutavelmente a capacidade de resposta no quadro dos sistemas institucionalizados”.

É ainda importante ter em atenção o papel das instituições, do Estado e das instituições supranacionais, na gestão do *risco social* através de meios de segurança e de protecção social. A crença construída na sociedade industrial de que o Estado podia e devia dar a maior segurança possível aos cidadãos (Mitolão & Pinto, 2008, p. 8), desvaneceu-se em

---

<sup>3</sup> “(...) deve ser perspectivado como uma dinâmica que interfere sobre a ordem dos problemas sociais que resultam do processo de transformação dos estilos de vida e da recontextualização contínua do conceito de bem-estar” (Mouro, 2009, p. 358).

simultâneo com a legitimação da sociedade de risco. Ou seja, de acordo com Beck (1997, p.15), “os riscos sociais, políticos, económicos e individuais estão a escapar ao controlo dos mecanismos criados pelas instituições organizadas para manter a protecção social”.

Esta nova realidade social, marcada pela perda de controlo desses mecanismos na sociedade do risco (Beck, 1997), se por um lado conduziu à incerteza, podendo esta por sua vez gerar insegurança perante a tríade criada entre a desqualificação/mobilidade/especialização no mercado de trabalho, quotidianos/estilos/modos de vida e desigualdade/precariedade/pobreza/violência; por outro lado, deu origem a uma nova etapa no ciclo de vida da sociedade onde a previsibilidade e a imprevisibilidade dos comportamentos, atitudes e formas de estar na vida se situam no campo das incógnitas ou das hipóteses em termos comportamentais.

Risco, sociedade do risco e gestão do risco vão contribuir para que o exercício da intervenção sobre o risco faça repensar o *agir profissional*.

Segundo Vilar (2003), uma das principais formas de agir profissionalmente depois de um fenómeno tecno-social ou naturo-social de um risco que os torna mais vulneráveis, é o terreno. Neste sentido, qualquer profissional que, no desempenho das suas funções, contacte com a realidade e os seus efeitos nas comunidades, ocupa um lugar privilegiado quer na produção de conhecimentos sobre os problemas da sociedade em causa, quer a respeito das respostas sociais necessárias à resolução, à minoração ou à prevenção desses problemas.

No caso específico do Serviço Social, o profissional responde a problemas que resultam do funcionamento das estruturas socioeconómicas e políticas e dos seus sistemas, mas que influenciam percursos, condições e modos de vida, identidades individuais e colectivas de pessoas e grupos. Estes problemas vividos de forma singular são transformados pelos profissionais em problemas de acção profissional. Isto é, o seu trabalho realiza-se sempre na relação com grupos sociais e humanos que devido a situações de exclusão, vulnerabilidade e fragilidade social com carências múltiplas, não conseguem de forma autónoma satisfazerem as suas necessidades humanas.

Paradoxalmente, a relação do agir profissional com os grupos de risco traz para o debate contemporâneo não só os limites e potencialidades do agir profissional dos assistentes sociais, mas também a própria reflexão sobre o risco existente no próprio exercício profissional.

Quanto ao conceito de *agir*, este traduz a trajectória do exercício profissional até ao presente, mas face à mudança de paradigma da sociedade, as questões do agir encontram-se em sintonia com os processos económicos, sociais e políticos da realidade social e a



construção do conhecimento. Porém, nessa transição da sociedade industrial para a sociedade do risco, o paradigma de segurança subalternizou-se perante o crescimento da incerteza, não só no trabalho, mas nas diferentes áreas da vida em sociedade. Ao crescimento da insegurança associou-se a produção de condições para que se agudizasse a violência. Assim, insegurança e violência criaram entre si uma fronteira relativamente ténue. Por sua vez, a relação constituída entre risco, insegurança e violência nem sempre se consignou como um todo absoluto, porém, são contamináveis e contribuem para a legitimação da vulnerabilidade.

É neste efeito reparador da contaminação possível que se explica sociologicamente a criação dos Seguros Sociais Obrigatórios, suportado no pensamento Bismarkiano (Campos, 2000). Com a institucionalização do Seguro Social Obrigatório legitima-se o risco profissional e abrem-se as condições para se definir o conceito de *risco profissional* e, por inerência, o de *profissões de risco*.

O Serviço Social não tendo sido tradicionalmente considerado como profissão de risco, na sua transição para a sociedade do risco, as relações instituídas com o seu universo alvo ficaram sujeitas a alterações substanciais. Não pelo facto do seu universo ter deixado de ser o que era, mas sim pelo facto de culturalmente a sua população alvo ser essencialmente composta por franjas de população carenciadas de ponto de vista económico, social e cultural e mais expostas à dificuldade de sublimarem a sua reactividade ao que se lhes apresenta como impróprio face à sua representação de direitos.

Para as profissões de risco existe legislação sectorial que estipula um conjunto de medidas que pretendem minimizar as consequências resultantes da sua exposição ao risco profissional. No entanto, a profissão de Serviço Social não é formalmente identificada como uma profissão sujeita a riscos quer de ordem física, quer comportamental. Contudo, sabe-se que, devido ao facto dos comportamentos atávicos e conformistas terem progressivamente assumido uma situação residual na sociedade contemporânea, fez com que a relação do indivíduo em situação de crise com a instituição onde procura apoio tenha deixado *de per si* ser de sujeição.

Mas, em termos concretos, *o risco*, no que diz respeito à intervenção dos assistentes sociais, está mais circunstanciado ao campo do seu exercício profissional do que à sua actividade profissional. Sempre que se faz referência ao Serviço Social configura-se o mesmo como uma actividade profissional cuja missão se centra no universo das respostas sociais criadas para os cidadãos em situação de risco ou de perigo social, e não como uma profissão exposta ao risco (Mouro, 2009). No entanto, existem áreas onde o profissional já está exposto

ao risco, onde o seu risco profissional de exposição à violência está desde há muito calculado, como nos Estabelecimentos Prisionais.

Sendo assim, toda a prática profissional tem subjacente um risco que pode estar reconhecido ou não. No caso do risco reconhecido, faz com a que se criem mecanismos de protecção aos profissionais, reduzindo a possibilidade de situações de confronto físico ou verbal.

Actualmente, na sociedade portuguesa, o conceito de *risco profissional* é definido como: “ (...) possibilidade de um trabalhador sofrer um dano (doença, patologia ou outra lesão) provocada pelo trabalho” (Instituto Nacional de Estatística *cit in* Departamento de Estudos, Estatísticas e Planeamento do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2008, p. 6). A própria noção não afirma que o trabalho envolve qualquer tipo de risco, apenas deixa em aberto essa possibilidade, ou seja, afinal o risco não é mais que uma probabilidade.

No entanto, a mudança de paradigma da sociedade tem trazido também mudanças no perfil dos profissionais e na maneira como as profissões tradicionalmente consideradas respeitadas vêm a ser encaradas: actualmente, ser professor ou enfermeiro, por exemplo, pode já ser sinónimo de estar em risco.

A vulnerabilidade, a incerteza e a violência produzem reacções, por parte de quem se dirige às instituições à procura de uma resposta para as suas necessidades sociais, que passaram a fugir aos parâmetros consignados como previsíveis. Deste modo, os profissionais de Serviço Social passaram a ter de conviver com um conjunto de factores que introduziu no seu *habitat* profissional a insegurança, passando a ser alvos fáceis para a descarga da violência regular, contida ou reprimida, por parte da população com que interagem profissionalmente.

A violência no local de trabalho é definida como “incidentes onde os profissionais são vítimas de abuso, ameaça ou agressão em circunstâncias relacionadas com o seu trabalho incluindo as deslocações de/e para o trabalho, que envolvem explícita ou implicitamente ameaça à sua segurança e bem-estar (...)” (Ferrinho, 2004, p. 6).

A violência, ao nível laboral, está definida em vários tipos (Ferrinho, 2004, p. 8):

a) **Violência física:** passa por o uso de força física contra outra pessoa ou grupo que resulta em dano físico, sexual ou psicológico. Inclui bater, pontapear, esbofetear, esfaquear, alvejar, empurrar, morder, beliscar, contaminar com produtos orgânicos, entre outros.

b) **Violência psicológica/emocional:** uso intencional de poder, incluindo ameaça, uso de força física e/ou institucional, contra outra pessoa ou grupo que pode resultar em dano físico, mental, espiritual, moral ou social (imediato, a curto prazo ou a longo prazo). Inclui

violência verbal/ insultos, pressão moral, assédio, ameaças e difamação, ou seja, veiculação de informações falsas ou imprecisas com o objectivo de denegrir a imagem profissional, pessoal ou institucional. Esta última definição inclui diferentes **sub-tipos**:

b1) **Ameaça/ agressão verbal**: comportamento que humilha, degrada ou indica uma falta de respeito pela dignidade e valor de uma pessoa. Ou seja, é a comunicação por palavras, o tom ou a postura que rebaixa, ameaça, acusa ou desrespeita o outro.

b2) **Pressão moral**: comportamento ofensivo, repetido e prolongado no tempo, com a tentativa vingativa, cruéis ou maliciosas de humilhar ou enfraquecer um indivíduo ou grupo de trabalhadores.

b3) **Assédio sexual**: qualquer comportamento de natureza sexual indesejado, não recíproco e mal recebido que é ofensivo para a pessoa envolvida e que faz com que se sinta ameaçada, humilhada ou embaraçada.

b4) **Discriminação**: qualquer tipo de conduta ameaçadora baseada na raça, cor, linguagem, nacionalidade, religião, associação com uma minoria, entre outras que afecta a dignidade dos trabalhadores.

Em suma, a sociedade contemporânea ao mesmo tempo que valoriza demais os indivíduos, expõe-os a riscos crescentes, tornando-os vulneráveis. Ou seja, segundo Castel (2005), as sociedades modernas são construídas sobre o alicerce da insegurança, dado que não encontram em si a capacidade de assegurar a protecção. Deste modo, o indivíduo tornou-se um ser frágil, mas ao mesmo tempo exigente. No entanto, além das mudanças de paradigma societário levarem a situações de conflito existente entre o indivíduo e o sistema que se repercutem no *habitat* do quotidiano profissional do assistente social, a verdade é que a própria postura dos profissionais face a estas transformações dos estilos de vida e às novas relações do cidadão da *sociedade dos não direitos humanos*, sofreu alterações no que diz respeito à forma como encaram o utente e a sua situação.

## **PARTE II – CONTRIBUIÇÃO PESSOAL**

### **1. Metodologia**

O estudo em causa é do tipo exploratório, dado que visou proporcionar maior familiaridade com o problema com vista a torná-lo explícito ou a construir hipóteses (Gil, 1995).

Devido à natureza do objecto de estudo, a investigação foi compatível com uma metodologia qualitativa, encontrando-se aberta à utilização de uma diversidade de técnicas de recolha de informação. Neste sentido, foram utilizadas técnicas documentais e não documentais que facultaram informações importantes e resultados fidedignos.

Em relação às técnicas documentais, foi utilizada a pesquisa bibliográfica que proporciona uma análise em profundidade englobando todo o tipo de documentos escritos, os quais facultaram informações sobre a problemática em estudo.

Nas técnicas não documentais, foi utilizada a observação indirecta e a entrevista, nomeadamente, a entrevista semi-estruturada centrada em relatos biográficos, onde o investigador dispunha de um guião de entrevista (ver Apêndice A - Guião da Entrevista).

Considerada uma técnica importante aconselhada nos estudos exploratórios, a entrevista permitiu no momento inicial o acesso ao campo em estudo junto das pessoas que se consideravam constituírem informadores chaves ou testemunhas privilegiadas para o estudo.

### **2. Participantes**

A amostra foi constituída por 14 assistentes sociais cujo domínio da actividade profissional se centrava no exercício de acção directa com populações de risco conduzido por via de instituições públicas ou não públicas da cidade de Coimbra e que, portanto, criam uma maior exposição dos seus profissionais à violência e à insegurança profissional e/ou pessoal.

### **3. Apresentação dos dados**

Tendo como referência os objectivos centrais da pesquisa realizada, os resultados obtidos resultaram de uma análise de conteúdo das entrevistas realizadas (ver Apêndice B - Grelha de análise de conteúdo).

Como entrevistas, e sendo semi-estruturadas (ver Apêndice C - Entrevistas realizadas aos assistentes sociais), o seu produto final particularizou-se não, especificamente, por se ter constituído em relatos de experiências individuais essenciais ao objectivo do trabalho, mas sim por se terem transformado em momentos de reflexão e de tomada de consciência do risco e insegurança em que assenta o exercício profissional dos assistentes sociais. Para uns foi um assumir de consciência, já para outros um meio de partilhar preocupações, sendo que a insegurança e a violência são assumidas como realidades esdrúxulas, sendo dois elementos que necessariamente não fazem parte um do outro, mas que frequentemente andam associados.

A sua apresentação é objecto de uma desconstrução reflexiva e sustentada numa articulação com a produção teórica trabalhada no âmbito da fundamentação teórica. Esta articulação veio permitir compreender como no contexto actual o sentir faz, por vezes, parte das incertezas sobre as certezas dos profissionais. Portanto, são retiradas frases das próprias entrevistas como meio de fazer entender ou reforçar o que foi sistematizado.

A linguagem, podendo parecer intimista, não é senão um processo de fazer enfatizar o testemunho pessoal e pôr por palavras o que os gráficos apresentam. Esta foi a metodologia utilizada na apresentação dos resultados dos dados recolhidos

### **4. Principais resultados e sua discussão**

#### ***4.1. Tipos de violência***

A violência pode ser explicada, genericamente, segundo Silva (2008, p. 6) como uma acção que se produz e se reproduz através do uso da força (física ou não) que visa se contrapor e destruir a natureza de um determinado ser ou de um grupo de seres, fazendo com

que o ponto de vista do violentador reine sobre o ponto de vista do violentado.

É de referir que a dinâmica da violência contempla, ao mesmo tempo, as esferas individual e colectiva, envolvendo pessoas, grupos e classes sociais.

No que diz respeito à violência no trabalho, pode ser definida como formas de pressão exercida sobre trabalhadores e consubstanciadas em insultos, ameaças ou agressão física ou psicológica, por parte de pessoas relacionadas com o local de trabalho (...) e que se reflectem com um risco para a sua saúde, a segurança e o bem-estar dos trabalhadores (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2008, p. 21).

Na análise feita aos dados obtidos (Figura 1. Tipos de violência a que está exposto o assistente social), foi possível verificar que os profissionais de Serviço Social estão expostos a diferentes tipos de violência/ameaça que vão desde a violência física à violência não verbal.

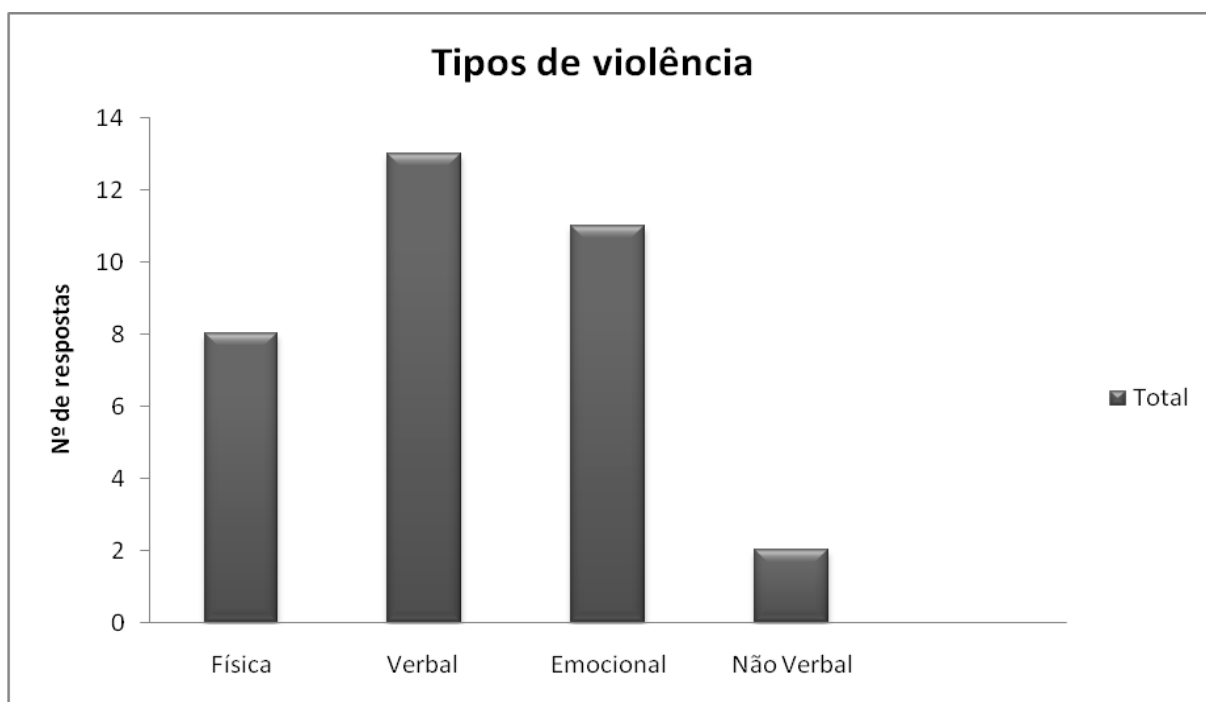


Figura 1. Tipos de violência a que está exposto o assistente social

Fonte: Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

Portanto, confirmada a sua exposição à violência, conduzida através do confronto ou sob a forma de ameaça, está pressupostamente consignada a existência de uma situação de insegurança.

No entanto, destacando a violência/ameaças do tipo verbal (treze) e emocional (onze), que apresentam valores superiores, a primeira é, segundo os entrevistados, entendida como algo que “ (...) *é um pouco inerente a alguma da população, que não é toda*” (Entrevista H) ou “ (...) *sobretudo quando há problemas associados a determinadas problemáticas, como toxicod dependência, alcoolismo, porque as pessoas quando estão a ressacar são muito agressivas (...)* ” (Entrevista J). Ou seja, fica perceptível ao longo das entrevistas que os assistentes sociais têm noção que estas situações de violência/ameaças não podem ser compreendidas fora do contexto social e histórico em que se encontram inseridas.

No caso específico da investigação e tratando-se de serviços/equipamento de acção directa, as interacções entre os assistentes sociais e os utentes ocorrem em situações em que as pessoas estão preocupadas ou indignadas com problemas e que procuram respostas e soluções, muitas vezes em situação de sofrimento e angústia. Neste sentido, os profissionais acabam por estar em confronto directo com estas situações e a comunicação ocorre num clima de forte emotividade, com manifestações exacerbadas de sentimentos (Granja, 2008b) acabando por enfrentar essas situações de violência emocional ou mesmo física, como fica explícito em alguns dos discursos dos profissionais - “*Fisicamente, tive uma situação no âmbito do RSI (...) o senhor vem direito a mim e deu-me um murro no nariz e outro no braço*” (Entrevista I).

Contudo, quando os profissionais são confrontados com esses pedidos de ajuda, têm também que exercer funções de regulação, dado que essa ajuda está quase sempre, se não sempre, sujeita ao cumprimento de determinadas normas burocráticas, o que impede, por vezes, que a resposta seja imediata e mais eficaz. Isto é, a cultura institucional pode, de forma passiva ou activa, influenciar o agir dos assistentes sociais.

Segundo Gualejac (1989 *cit in* Granja, 2008a, p. 4), de acordo com os desafios que se colocam hoje às instituições “ (...) as suas capacidades de intervenção são muito limitadas e parciais, têm tendência a estratificar as necessidades e espartilhar as respostas criando ou agravando problemas, quando a sua missão é resolvê-los.” Ou seja, o profissional de Serviço Social age com suporte institucional e esse suporte é um factor de legitimação, mas o recurso às instituições provoca nas populações e nos profissionais situações de ambivalências e mesmo paradoxos. Tal situação é também entendida pelos entrevistados como um factor que origina esses tipos de violências - “ (...) *Quando nós dizemos que não a alguma coisa é muito*

*complicado eles aceitarem, sendo daí que vem um conjunto de insultos”* (Entrevista G). Isto porque, o Serviço Social como profissão e os assistentes sociais como profissionais que exercem determinado tipo de trabalho, podem reforçar com maior ou menor intensidade processos violentos ou até resistir a eles a partir de condições objectivas. Além de que, a violência e as suas expressões particulares sobrepõem-se com o exercício profissional e exigem do assistente social uma posição teórica, política e prática marcada pela necessária clareza teórico-analítica e pela lucidez interventiva, sendo o profissional um actor participante.

Porém, é de salientar que estas manifestações de violência no quotidiano profissional podem não ocorrer somente do utente para com o assistente social mas, também, do assistente social em relação ao utente ou até com parceiros sociais, através da negação de informações necessárias para um bom trabalho, constante insatisfação com os resultados, tom de voz, entre outras.

A violência em contexto de trabalho é uma realidade que no contexto analisado não se assume como longínqua, mas sim próxima, que faz parte dos quotidianos. É identificada com base numa relação, ainda pouco nítida, de como a ameaça é representada: se como um meio de advertência, se como um meio de pressão ou como meio de dar a conhecer que a discordância pode ser manifestada por diversas vias.

#### **4.2. Impacto no quotidiano profissional e pessoal do assistente social**

Do ponto de vista formal e simbólico, o assistente social organiza, gere e distribui recursos que resultam de decisões políticas e é intermediário entre “o respeito pelos direitos sociais, a face positiva da sua acção e a regulação e controlo dos deveres que decorrem da utilização dos benefícios sociais” (Granja, 2008b, p. 2).

Embora esses recursos e o quadro normativo que resultam de políticas que procuram gerir as consequências dos problemas sociais dentro de limites socialmente aceitáveis sejam reguladoras, legitimadoras e controladoras, ao mesmo tempo, respondem às reivindicações das populações e dos actores colectivos e às preocupações sociais sobre as consequências dos problemas.

Mas, para trabalhar com estas franjas da sociedade e, tal como afirma Faleiros (1991, *cit in* Granja, 2008a, p. 2), não há recursos e o poder é limitado. Dado que, mesmo que o saber da acção revele eficácia, como tem sempre uma forte componente de saber de



experiência, não é legitimado pelas instâncias tradicionais de reconhecimento do saber, ou seja, organiza-se tendo como núcleo central o saber abstracto, teorizado e estruturado formalmente.

Neste sentido, e de acordo com Granja (2008a, p. 3), o agir profissional do assistente social “parte do conhecimento da experiência baseada nas situações vividas, observadas e sentidas, articula-se com as interpretações e explicações permitidas pelos contributos do saber abstracto e materializa-se em hipóteses operacionais a realizar em função de objectivos.”

O assistente social encontra-se na linha da frente do julgamento sobre a legitimidade dos pedidos de ajuda, sendo visto como intermediário entre as instituições e os seus públicos-alvo. Paralelamente, o facto de se assumir o rosto mais próximo das políticas de controlo das desigualdades e da exclusão, resultantes de todo um conjunto de factores que leva ao aumento da vulnerabilidade dos quotidianos de vida social e formas de bem-estar pessoal da população e ser colocado perante situações que geram tensões, conflitos e paradoxos que envolvem escolhas morais e definição de prioridades em contexto de acção de acordo com motivações, interesses, necessidades, expectativas múltiplas, trazidas para os processo das relações sociais que implicam valores inscritos na profissão, faz com que o quotidiano de trabalho dos profissionais seja eventualmente exposto a situações de violência/ameaça/insegurança que acabam por interferir não só a nível do exercício profissional, bem como no contexto de vida pessoal que não está circunscrito ao espaço físico do local de trabalho (Figura 2. Impacto no quotidiano profissional e pessoal do assistente social).

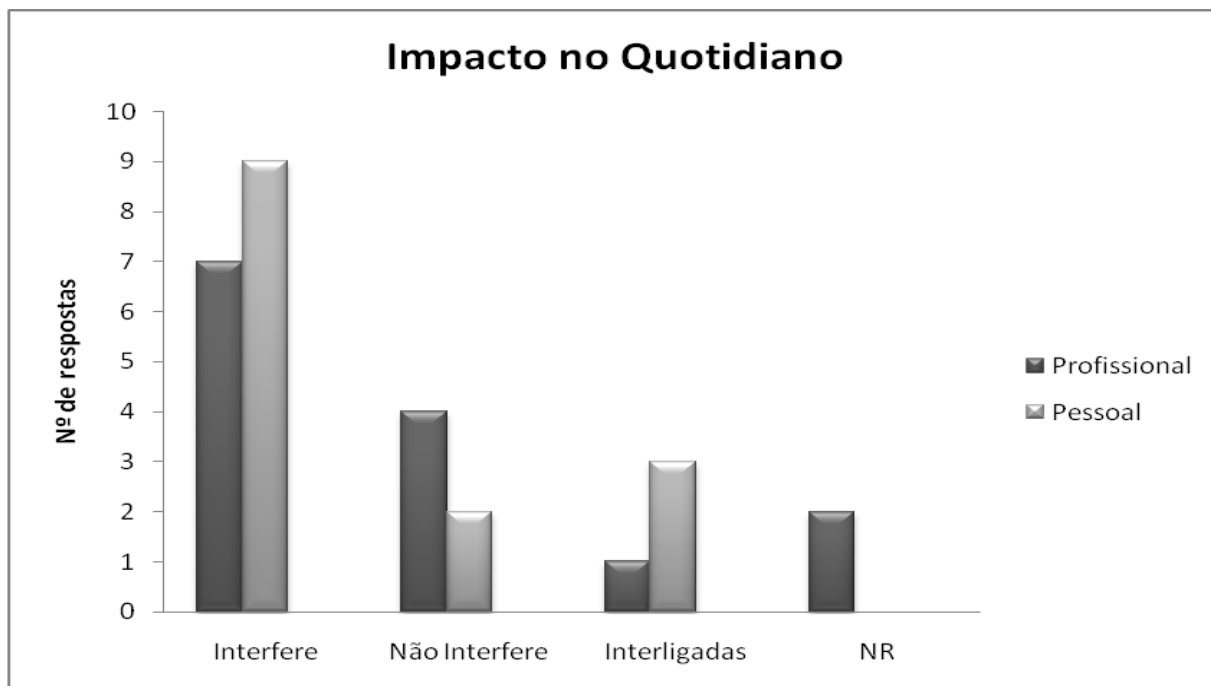


Figura 2. Impacto no quotidiano profissional e pessoal do assistente social

Fonte: Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

Analisando os dados obtidos, é possível verificar que sete dos entrevistados referiram que situações associadas a questões de violência, ainda que pontuais, interferem na sua actividade profissional - “Claro que afecta, o serviço não vai correr normalmente de acordo com o que nós estabelecemos, os nossos objectivos. É impossível que depois de um episódio destes que uma pessoa se consiga concentrar totalmente no que tem que fazer” (Entrevista J) ou “Sim, sim interferem. Com estas situações que vão acontecendo a minha postura de há uns anos para cá também tem vindo a mudar, mas não é fácil nós investimos muito nesta população” (Entrevista F).

Dos catorze entrevistados, nove mencionaram que, também, essas situações acabam por trazer implicações na sua vida pessoal, “ (...) porque a nível pessoal esta profissão é muito desgastante, muito stressante porque temos que estar a ouvir pessoas, trabalhar com pessoas. E claro perante isto, nós acabamos por levar estes problemas para casa, e reflecte-se na família, nos filhos (...)” (Entrevista F). As exigências do trabalho, em muitos casos, são também um factor que traz implicações a nível pessoal: “É muito desgastante e interfere na vida familiar. O meu marido diz-me nós podíamos sair ao fim-de-semana (...), a verdade é que nos sentimos tão pressionadas que acabamos por levar trabalho para casa. E muitas

*vezes ao Domingo é tratar das coisas de casa, do meu filho e muitas vezes estou até às tantas a fazer relatórios (...)*” (Entrevista K). Tal facto é justificado devido, entre outros, à sobrecarga de trabalho, muitas vezes acompanhada pela complexidade da tarefa e pelo cumprimento de prazos - “*(...) agora com o volume processual está a tornar-se mais complicado fazer por exemplo visitas domiciliárias juntas, porque com os prazos a cumprir e os objectivos (...)*” (Entrevista K) - e, principalmente, pela grande responsabilidade que própria profissão acarreta.

Neste sentido, e tendo em conta que estas situações são de facto muito desgastantes sob ponto de vista emocional, é exigida serenidade com controlo das emoções por parte do profissional (Granja, 2008b) - “*Eu acho que tem a ver com a parte emocional de cada um e da forma como lida com as situações (...). Estando a trabalhar nessa área, uma pessoa tem que saber gerir muito bem e perante situações de risco, temos que ter consciência que podem acontecer (...)*” (Entrevista B) ou “*Eu acho que tem a ver com a própria gestão emocional que o técnico faz das situações. (...) Com o tempo aprendi também a lidar com isto e a partir do momento em que saio daquela porta não há [nome da instituição] para mais ninguém, e não há utentes para ninguém aprendi a gerir isso em termos emocionais e psicológicos. E acho que ajuda, porque se eu levasse o trabalho todo para a casa o desgaste ia ser ainda maior*” (Entrevistada G) - para que tenha capacidade para analisar as situações e resolver os problemas. Ou seja, as consequências de qualquer forma de violência variam, naturalmente, com a vulnerabilidade psicológica do agredido, dos medos, stress, desmotivação, entre outros.

É, ainda, notório que existem assistentes sociais que consideram que essas situações, estão interligadas (1 quando questionado a nível profissional e 3 quando questionados ao nível pessoal), referindo que “*toca entre o profissional e o pessoal (...). Porque quando se cria uma situação destas, uma pessoa entra em estado de ansiedade (...). É um ser humano é a sua vida que está em risco, é a sua saúde destabiliza por completo. Ninguém é um robot, que estamos programados e que somos insensíveis*” (Entrevista J).

É possível verificar que as reacções dos profissionais face a estas situações de violência têm, efectivamente, interferência não só sobre o seu quotidiano de vida pessoal, como também profissional. Torna-se, assim, compreensível que face à insegurança sentida quando tem que realizar entrevistas, visitas domiciliárias, reuniões alargadas com familiares ou outras situações que dão identidade ao exercício do Serviço Social, o profissional exerça sobre si mesmo um processo de controlo efectivo quer em termos profissionais, quer emocionais. A vivência assídua de situações de tensão no trabalho pode repercutir-se no seu

desempenho, motivação e produtividade. Acresce ainda o impacto que pode produzir na relação do profissional com a sua actividade, com colegas de trabalho e hierarquias de trabalho. Quanto à sua vida pessoal, se não preparada para o risco de insegurança a que pode estar sujeito, o profissional pode fazer com que as suas ansiedades se expandam em contextos da sua vida privada ou da sua relação com os outros.

#### **4.3. Áreas de intervenção do profissional de Serviço Social**

A base de trabalho de qualquer assistente social são as pessoas que vivem situações de exclusão, vulnerabilidade e fragilidade social com carências múltiplas que não conseguem, de forma autónoma, satisfazerem as suas necessidades humanas. Ou seja, o seu trabalho dirige-se essencialmente, não especificamente, aos extractos populacionais com menos voz e influência nas sociedades, que “representam a face negra da sociedade, oscilam entre a procura da autonomia, a necessidade de procurar recursos, a submissão, o desenvolvimento de estratégias de sobrevivência (...)” (Granja, 2008b, p. 1).

Porém, actualmente, esse fenómeno de vulnerabilidade não atinge somente os mais desfavorecidos. Segundo Beck (1992, p. 37), o fenómeno de vulnerabilidade é designado como “efeito de boomerang”, que introduz alterações na hierarquia social na distribuição do caos provocados pelos riscos. Isto é, se tradicionalmente a distribuição de riscos era uma distribuição assimétrica, atingindo primeiro os mais desfavorecidos e os menos poderosos, actualmente essa distribuição está a transformar-se devido ao efeito boomerang, o qual é susceptível de atingir todos sem atender às tradicionais barreiras de classes, fronteiras territoriais ou sequer uma predisposição natural ao risco. Numa das entrevistas é bem visível o efeito de boomerang - *“Tenho uma situação com um esquizofrénico, uma família desestruturada, uma pessoa que teve uma vida boa, que dava para sobreviver, estável profissionalmente. E de repente, tudo se virou, tudo se descambou e como diz o velho ditado: -Numa casa onde não há pão, todos ralham e ninguém tem razão. E isso, despoletou uma crise de esquizofrenia, de violência (...). O senhor entrou em pânico, perseguia a técnica da área. Entretanto essa técnica deixou esse serviço e o indivíduo dirigiu-se aqui à ( [nome da instituição]). Dizia que a técnica lhe tinha exigido apoios económicos e ele naquele momento estava completamente desorientado. A mulher já não queria nada com ele, não o deixava ver a filha, já não tinha casa. Já não tinha dinheiro para pagar nada, estava num estado*

*lastimável e entrou aqui a matar (...) aos pontapés na porta arrombou a porta, veio direito a mim com ameaças de morte”* (Entrevista J).

Tal facto permite concluir que a distribuição de risco não é novidade, acontece que a originalidade desta nova distribuição parece encontrar-se no facto de ameaçar tanto as culturas dominantes como as dominadas. Ou seja, a nova distribuição dos riscos, surgindo como consequência da acção humana, tem a capacidade de todos atingir, sem olhar a distinção de classe, género ou etnia.

No entanto, estas alterações que têm ocorrido na sociedade contemporânea, a angústia de um futuro incerto são experimentadas individualmente, enquanto a reacção é vivenciada de forma colectiva e marcada pelo ressentimento. Ou seja, trata-se de uma frustração colectiva que procura responsáveis ou “bodes expiatórios noutros grupos sociais” (Rosário, 2005, p. 186), neste caso os profissionais de Serviço Social.

Neste sentido, e de acordo com os dados obtidos (Figura 3. Áreas de intervenção), onze dos entrevistados consideraram que a população com a qual trabalham se trata de uma população de risco. Referindo que na maioria das populações “ *(...) trazem um conjunto de problemas imensos que os torna uma população de risco e com um forte sentido de ameaça para com os técnicos. São populações muito complexas e cheias de problemas imensos*” (Entrevista F).

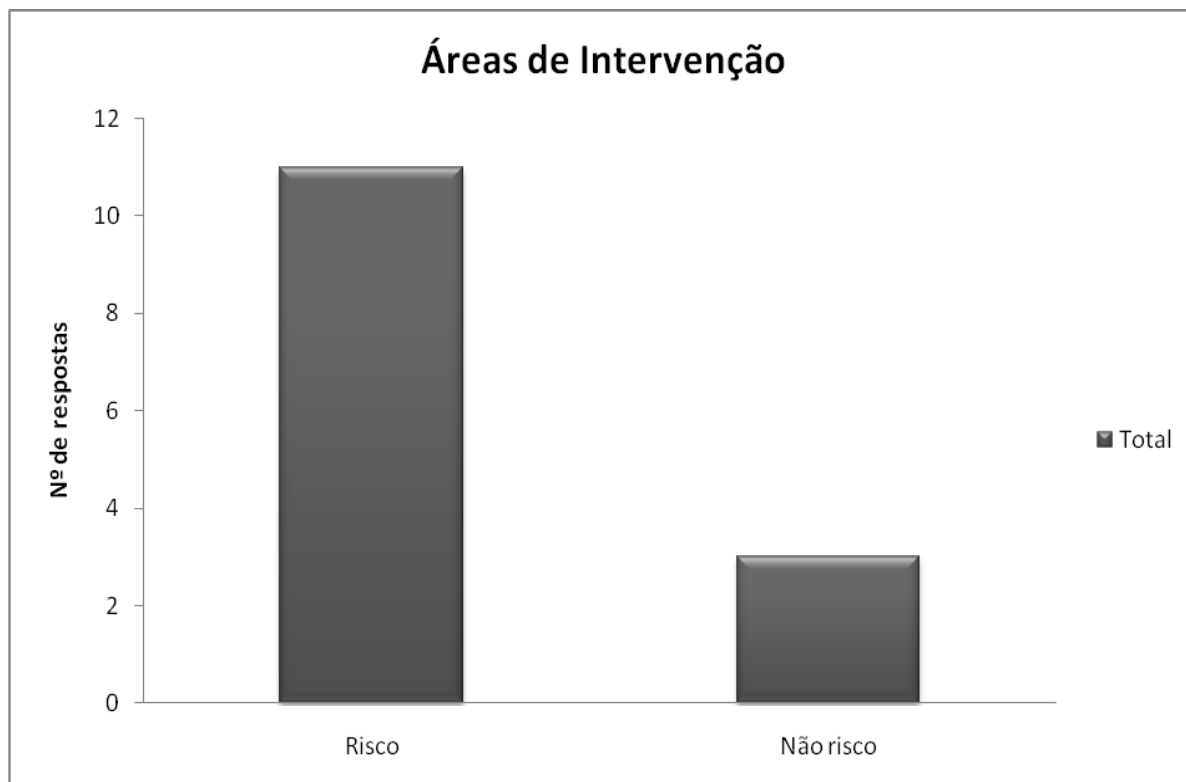


Figura 3. Áreas de intervenção

Fonte: Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

No entanto, e sendo a interacção entre o profissional e a população uma “relação face a face” (Granja, 2008b, p. 3) é importante que se garanta a qualidade dessa interacção, que é fundamental para a interpretação dos factos, decidir o tipo de informação a recolher e a sua pertinência. Estas franjas da sociedade, mesmo em situação de fragilidade e com estatuto desvalorizado, reagem quando são tratadas como objectos, dado que necessitam se serem respeitadas e reconhecidas como qualquer ser humano. Isto é, fica notório que a empatia e a sensibilidade social são dois princípios fundamentais nesta interacção que se estabelece entre o assistente social e o utente, permitindo ao profissional garantir uma qualidade para desenvolver as relações como a população ou para interpretar os factos bem como, ultrapassar os problemas verificados nas interacções. Por isso, e de acordo com um dos profissionais entrevistado o “ (...) troque está em conseguirmos olhar para a pessoa e analisar o estado em que ela está” (Entrevista D).

Contudo, há profissionais que não consideram os grupos com os quais trabalham *grupos de risco*, referindo que “ (...) não é pelo facto de se ter sido criado em instituições, de

*não se ter família, de não se ter um conjunto de recursos familiares, sociais, económicos, comunitários que faz com que sejam indivíduos de risco para nós”* (Entrevista H).

Pode, assim, referir-se que a grande questão reside na necessidade do assistente social transformar o seu modo de agir profissional a partir dos problemas que vão emergindo no quotidiano profissional. Cabe ao assistente social desenvolver a sua capacidade de decifrar a realidade e construir proposta de trabalho criativas e inovadoras, capazes de enfrentar as novas exigências da contemporaneidade.

#### **4.4. Prevenção da emergência do risco**

No quotidiano profissional, o assistente social tem como objectivo directa ou indirectamente a resolução das dificuldades que causam algum impedimento no desenvolvimento integral do indivíduo. Por isso, é visto como um agente de mudança na sociedade. Porém, a natureza do trabalho, a carga emocional e os requisitos de responsabilidade podem ser uma causa importante, embora não única, que pode levar a que os profissionais deixem de ter consciência dos possíveis riscos que enfrentam, especialmente na sua forma de agir. O assistente social para agir nas tensões, nos conflitos, nos factores complexos e dentro dos limites nos contextos de interacção e de incerteza, tem de possuir a noção da necessidade de intervir de acordo com as rotinas que se aplicam na resposta aos problemas típicos e às improvisações que ajustam rotinas às contingências.

O primeiro passo a tomar será conhecer os riscos que, possivelmente, possa enfrentar e, principalmente, agir de modo a evitá-los, o que faz com que não tenham especial atenção apenas às infra-estruturas e instalações do local de trabalho, como frisa um dos entrevistados *“Eu até friso já e acho que se trata de um ponto que podes ter em consideração no teu trabalho que se deve à organização do espaço físico. (...)”* (Entrevista D) ou à organização do mesmo, mas também, às diversas situações que são geradas no dia-a-dia, usando as chamadas estratégias que consideram ser fundamentais para minimizar um conjunto de riscos a que, possivelmente, estão expostos - *“Claro que existe um conjunto de estratégias para minimizar esse risco. (...) Nós temos equipas mistas, ou seja, temos sempre homens na equipa. Pode ser estranho, mas um homem na rua ainda tem um papel preponderante”* (Entrevista A).

O segundo passo é ter consciência que a profissão de Serviço Social envolve riscos, independentemente, da área em que se encontra o profissional. Por isso, deveria ser

obrigatório a avaliação dos riscos previsíveis e um plano de prevenção em torno dos riscos identificados. No entanto, é possível verificar (Figura 4. Prevenção de emergência do risco) que apenas quatro do total de assistentes sociais entrevistados se encontram em instituições/serviços que têm um plano de prevenção.

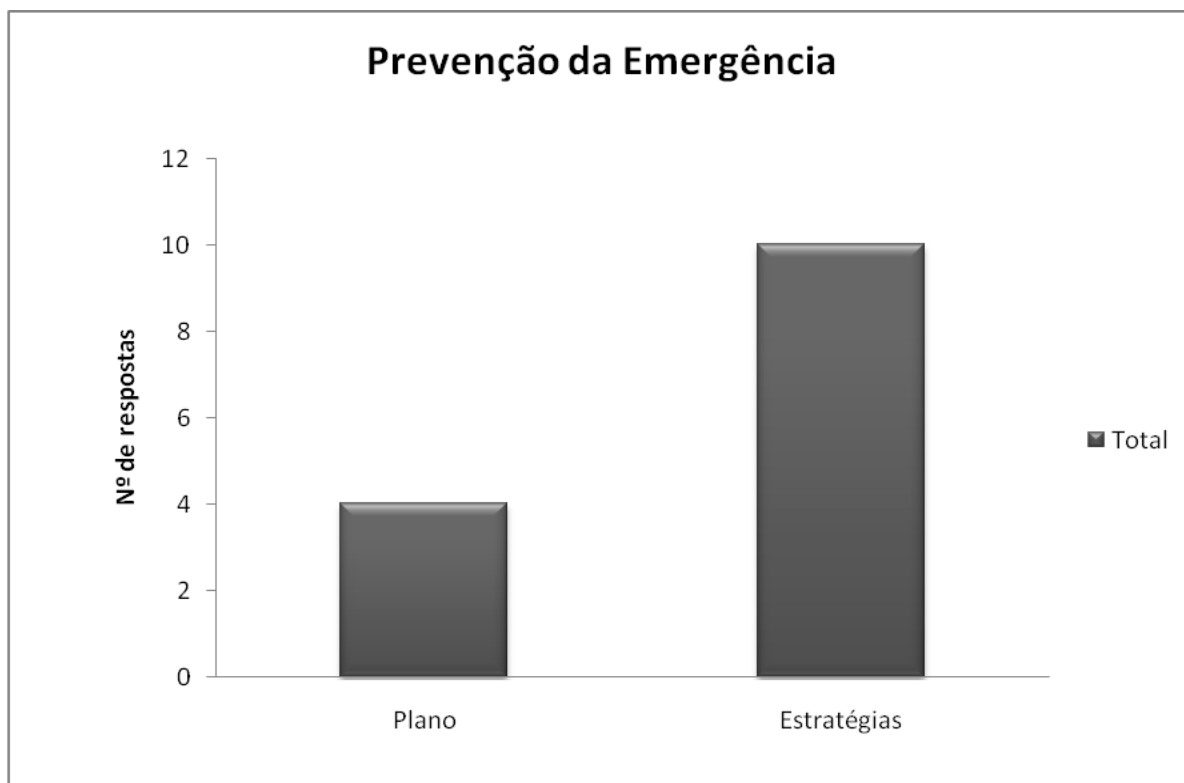


Figura 4. Prevenção de emergência do risco

Fonte: Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

Este plano de prevenção refere-se, em todos os casos, à presença de um segurança como refere um dos entrevistados “*Sim, pronto temos a segurança. (...) Há uma triagem feita pela própria segurança (...)*” (Entrevista J). Porém, é importante salientar que todas estas instituições/serviços são entidades públicas.

#### **4.5. Representação do risco para os profissionais de Serviço Social**

Por fim, os profissionais foram questionados se consideravam a profissão de Serviço Social uma profissão de risco e os dados obtidos encontram-se apresentados na figura 5. Representação do risco para os assistentes sociais.





Figura 5. Representação do risco para os assistentes sociais

Fonte: Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

De acordo com os dados obtidos verificou-se que sete dos profissionais consideram que se trata de uma profissão de risco, não o colocando em dúvida - “ *Sim, somos alvo de grandes ameaças. Por isso somos um grupo de risco, sem dúvida nenhum, riscos a todos os níveis: físico, emocional, verbal, familiar.*” (Entrevista E) ou “*O Serviço Social é uma profissão de risco naturalmente! Então não é?! Pelo desgaste emocional, cria-nos um stress, uma ansiedade, temos dias terríveis*” (Entrevista L).

É de realçar o facto de um dos entrevistados referir por diversas vezes, que considera tratar-se mesmo de uma profissão de alto risco, como fica visível no seu discurso - “ (...) *verifico que minha profissão pode ser considera de alto risco. Agora para o seu trabalho, se a nossa profissão é de risco eu até digo que é de alto risco. Porque nós trabalhamos com indivíduos alguns perigosos, em que os mandamos entrar para o nosso espaço, estou cara a cara com ele, a distância entre os dois é mínima e que por vezes, lá está, há uma facilidade muito grande em sentirmos essa ameaça*” (Entrevista F).

No entanto, existem cinco profissionais que consideram que não se trata de uma profissão de risco, referindo que não se pode generalizar dado que não se trata de uma

questão linear, uma vez que depende do local onde se exerce a função - *“Depende do sítio onde se trabalha, uma colega que esteja a trabalhar num lar com idosos ou num centro de dia não me parece que seja uma profissão de risco. Agora quando se está num local como este, ou numa equipa de rua onde se fazem giros nocturnos, que se está com uma população completamente descompensada aí sim há risco”* (Entrevista N) ou *“O Serviço Social não é uma profissão de risco. O que acontece é que há certas funções que podem ser de risco, por exemplo trabalhar numa penitenciária em que trabalham com grupos de risco”* (Entrevista B).

Deste modo, e como defende Giddens (2000b, p. 35), o risco já estava instalado na sociedade desde a modernidade. Neste sentido, a sua ligação ao Serviço Social não é portanto uma questão inovadora. Ou seja, para a profissão a questão do risco só assumiu a sua importância significativa quando a sua intervenção deixou de estar essencialmente direccionada para os problemas sociais já incrustados na sociedade e passou a estar centrado no risco exterior, ou seja, “o que chega de fora, das imposições da tradição ou da natureza”.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício profissional do Serviço Social na sociedade contemporânea singulariza-se pelo facto do seu campo de actuação estar essencialmente focalizado para os problemas sociais decorrentes do processo de inscrição das pessoas num modelo de sociedade marcado pela insegurança/incerteza. Esta realidade não se apresenta como nova na vida profissional dos assistentes sociais, pela simples razão da sua legitimidade profissional decorrer da relação instituída e continuada com as franjas de população socialmente mais vulneráveis, assumindo uma agudização por inerência do aumento da insegurança e violência na sociedade do risco. Não só por ter a montante todo um processo de mudança comportamental, no que diz respeito às relações e às interacções estabelecidas com as instituições ou com quem lhes dá rosto, mas também por a jusante se terem criado as condições para que a violência se transformasse na expressão do direito à indignação.

Neste sentido, o facto de no contexto da sociedade contemporânea o exercício profissional convencional não ter subvertido totalmente o seu arquétipo, conciliando a tradição do atendimento e acompanhamento das situações problema com a vinculação à execução das políticas sociais, produziu por um lado um efeito de trivialização de alguns dos seus conteúdos profissionais e por outro lado sendo as respostas institucionais uma solução para promover ajustamentos ou correcções ao estar em sociedade. Deste modo, os assistentes sociais tendem a ser associados a acções políticas que visando transformações mais profundas, se tornam complexas na sua assimilação. Assim sendo, nem sempre as lógicas institucionais são compatíveis com as lógicas individuais. Compreende-se então que os significados políticos das soluções definidas pelos sistemas estejam presentes nas dinâmicas profissionais e nos instrumentos de intervenção. Se os quadros institucionais apresentam soluções institucionais, nem sempre são reconhecidas no espaço público ou compreendidas no universo do público a quem se dirigem, enquanto vias de resposta ou solução.

Deste modo, se a compreensão das soluções consubstanciadas em respostas sociais não é deficitária, a pressão sobre as instituições e os seus profissionais assume especificidades menos vulgares. Se é deficitária, abre espaço à reactividade colectiva que se configura num formato reivindicativo ou à reactividade personalizada, que se manifesta por via da resiliência à resposta ou por atitudes de confronto e, por vezes, mesmo de agressividade circunscrita.

No contexto do processo de globalização, as soluções institucionais apresentam-se como instrumento activo de uma agenda política centrada numa forma ampla de exercício do poder. No entanto, poder e exercício de poder nem sempre são identificados, respectivamente, como sistema e instrumentos do sistema. Portanto, esta falta de distinção faz com que os descontentes sociais canalizem na sua relação com as soluções veiculadas pelas instituições e incorporadas através do exercício dos seus profissionais, um exercício de vitimização do sistema ou das consideradas instituições a que recorrem.

Compreende-se assim que, no contexto da sociedade global, a individualização se assuma como uma das suas características, tal como defende Giddens (2002). Mais ainda, compreende-se igualmente que os profissionais que exercem a sua actividade profissional no campo das soluções para os problemas, sustentadas em respostas institucionais, representem o *construto* das políticas e do sistema. Daí que, por falta de compreensão ou de rejeição ao sistema quem a ele recorre, reaja diferenciadamente de acordo com os seus interesses individuais, a sua cultura e a *exorcização* dos seus comportamentos.

Especificamente no que diz respeito ao Serviço Social, será de considerar que perante a mudança de paradigma societário as situações de conflito existentes entre o indivíduo e o sistema terão de se repercutir no *habitat* do seu quotidiano profissional. Os assistentes sociais são profissionais que, de forma global, se situam a nível profissional no fim da linha das soluções. Por isso, mesmo quando essas soluções políticas são objecto de resiliência individual, a exteriorização da rejeição à solução recai sobre o profissional do fim de linha, isto é, o assistente social.

É sem dúvida uma nova realidade que está subjacente ao exercício profissional e de forma mais acentuada nos contextos de trabalho onde as soluções criadas pelo sistema se dirigem a públicos-alvo, substancialmente, vulneráveis, cujas relações sociais são essencialmente verticais ou assumem os riscos em combinação com os seus estilos de vida.

Neste sentido, em campos de actuação mais concretos onde a intervenção de emergência ou sobre emergências sociais se desenvolve em terrenos onde pode dominar o não conformismo e a insurgência, a insegurança torna-se numa realidade mais previsível e reveste-se de maior intensidade.

Tradicionalmente, a questão da insegurança no exercício profissional do Serviço Social não foi até ao presente objecto de grande atenção, nem patamar de preocupações, talvez por ser produto de uma interpretação distorcida do termo ou a falta de um espaço profissional para a discutir. O não hábito de verbalizar as situações de insegurança vivenciadas, faz com que o termo em si esteja omissa no discurso profissional. Não por não

estar exposta a riscos quando o assistente social faz visitas domiciliárias ou quando trabalhava com famílias, agora, caracterizadas como multiproblemáticas. Só que, no caso da sociedade portuguesa, o facto de serem identificados como instrumento de um resgate social contribuiu para a solidez política das soluções, das instituições e do trabalho dos seus profissionais. A sua capacidade de *asfixiar* a desobediência social, propiciou o desenvolvimento de uma cultura de despolitização da cidadania. O recurso às soluções pela população carenciada com acesso às mesmas e conduzidas pelas instituições e seus profissionais criava um sentimento de dívida para com quem representava a solução/resposta. Assim se explica a redução do risco no exercício profissional do Serviço Social em contextos passados da sua história de vida profissional. O Assistente Social representava o meio para se dar respostas a aspirações que no espaço público da vida da população alvo da intervenção do Serviço Social não eram passíveis de serem satisfeitas.

Em termos mais concretos, pode-se concluir que este fragmento de assistentes sociais estudados confirma a existência de realidades de trabalho onde o profissional deixou de desvalorizar as vivências de risco e o seu convívio com a violência. Este convívio gera novas ansiedades profissionais, as quais vão inevitavelmente conduzir a um debate sobre as novas realidades no exercício profissional do Serviço Social em contextos, suficientemente, identificados.

Uma vez que a sociedade contemporânea está a criar novos desafios no exercício profissional, abrindo uma separação entre trabalho de gabinete e trabalho de terreno. Nesta divisão serão, eventualmente, analisadas as condições de trabalho nos diferentes contextos de trabalho. O risco profissional no exercício do Serviço Social assume-se, assim, por força da sua inscrição na sociedade do risco, num imperativo profissional de interesse indiscutível para a própria classe profissional. A existência de insegurança no exercício profissional foi uma hipótese confirmada neste estudo, bem como uma exposição à violência que interfere com o desempenho profissional e que, significativamente, pode causar danos na vida privada e emocional do profissional de Serviço Social.

## BIBLIOGRAFIA

- Areosa, J. (2007). Atitudes comportamentais perante o risco. *Congresso Internacional de Segurança e Higiene no Trabalho*, 4-8.
- Areosa, J. (2008). *O risco no âmbito da teoria social*. VI Congresso Português de Sociologia - Mundos Sociais: Saberes e Práticas, 25 a 28 de Junho. Universidade Nova de Lisboa. Lisboa. Acedido em 12, Outubro, 2010 em <http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/323.pdf>.
- Beck, U. (1992). *Risk society - Towards a new modernity*. London: Sage.
- Beck, U. (1997). A Reinvenção da Política. In Beck; Giddens & Lash, *Modernização reflexiva: política, tradição e estética na ordem social moderna*, 45-69.
- Beck, U. (1999). *World risk society*. Cambridge: Polity Press.
- Beck, U.; Giddens, A. & Lash, S. (2000). *Modernização reflexiva: política, tradição e estética na ordem social moderna*. Oeiras: Celta Editora.
- Campos, A.C. (2000). *Solidariedade Sustentada: reformar a segurança social*. Lisboa: Gradiva Publicações.
- Castel, R. (2003). *As metamorfoses da questão social: uma crónica do salário* (4ª ed.). Petrópolis: Editora Vozes.
- Castel, R. (2005). *A insegurança social – o que é ser protegido?* Petrópolis: Editora Vozes.
- Fernandes, A. (2002). *Níveis de confiança e sociedade de risco*. Congresso Internacional – Terrorismo e Ordem Mundial: Universidade dos Açores. Acedido em 9, Outubro, 2010 em <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/1494.pdf>.
- Ferrinho, P. (coord.) (2004). *Violência contra os profissionais de saúde no local de trabalho – Estudos de Caso Portugueses*. Lisboa: AGO.
- Giddens, A. (1991 [2002]). *As consequências da modernidade*. São Paulo: Editora UNESP.
- Giddens, A. (1999). *The Runaway World: How Globalisation is Reshaping our Lives*. London: Profile Books.
- Giddens, A. (2000a). Viver numa sociedade pós-tradicional. *Modernização reflexiva: política, tradição e estética do mundo moderno*, 53-104.
- Giddens, A. (2000b). *O Mundo na era da globalização*. Lisboa: Presença Editora.
- Gil, A.C. (1995). *Como Elaborar Projectos de Pesquisa*. (2ª ed.). São Paulo: Editora Atlas S.A.

- Granja, B. (2008a). *Assistente social-identidade e saber*. Tese de Doutoramento em Ciências do Serviço Social, Universidade do Porto: Porto.
- Granja, B. (2008b). *O saber procedimental/procedural dos assistentes sociais com os utentes*. VI Congresso Português de Sociologia - Mundos Sociais: Saberes e Práticas, 25 a 28 Junho. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa. Acedido em 2, Maio, 2011 em <http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/495.pdf>.
- Hespanha, P. (2001). Desigualdades e exclusão num mundo globalizado. Novos problemas e novos desafios para a teoria social. *Globalização: fatalidade ou utopia?* Porto: Edições Afrontamento.
- Hespanha, P. & Carapinheiro, G. (2002). A globalização do risco social, uma introdução. *Risco Social e incerteza: pode o Estado social recuar mais?*. 13-23.
- Loewenstein, G; Weber, U.; Hsee, K. & Welch, N. (2001). Risk as feelings. *Psychological Bulletin*, 127, 267-286.
- Militão, M<sup>a</sup>. J. & Pinto, C. (2008). *Governamentalidade, cultura política e a reflexividade dos riscos sociais: o caso da política portuguesa de inclusão social*. VI Congresso Português de Sociologia – Mundos Sociais: Saberes e Práticas, 25 a 28 de Junho. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa. Acedido em 12, Dezembro, 2010 em <http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/202.pdf>.
- Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. (2008). *Boletim Estatístico*. Acedido em 6, Novembro, 2010 em <http://www.dgeep.mtss.gov.pt/estatistica/be/beout2008.pdf>.
- Mouro, H. (2009). *Modernização do Serviço Social – Da Sociedade Industrial à Sociedade do Risco* (1<sup>a</sup> ed.). Coimbra: Almedina.
- Rosário, A. (2005). Insegurança Social: o que é ser protegido?. *Mental*, vol II, 4, 184-187. Acedido em 6, Março, 2011 em <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/420/42000415.pdf>.
- Silva, J.F (Jul/Dez.2008). Violência e Serviço Social: notas críticas. *Revista Katálisis*, vol. 11 n<sup>o</sup>2, 265-273. Acedido em 5, Fevereiro, 2011 em <http://www.scielo.br/pdf/rk/v11n2/12.pdf>.
- Vilar, D. (2003). Ciência, sociedade e Serviço Social. *Intervenção Social*, 27, 191-199.

# APÊNDICES



## **Apêndice A**

### ***Guião de entrevista***

A entrevista terá como objectivo identificar se a mudança de paradigma societário criou repercussões na relação do assistente social com o seu exercício profissional. Neste sentido, serão entrevistados assistentes sociais cujo domínio da sua actividade profissional se centra no exercício de acção directa com populações de risco conduzido por via de instituições públicas ou não públicas da cidade de Coimbra e que, portanto, criam uma maior exposição dos seus profissionais à violência e à insegurança podendo interferir no seu desempenho profissional e causar danos, significativos, na vida pessoal.

Para o efeito torna-se elementar identificar se os assistentes sociais experienciam, conscientemente ou não, situações de insegurança no seu contexto de trabalho, tendo como indicadores, se os profissionais:

1. já foram vítimas de violência e a que tipos de violência foram sujeitos;
2. sujeitos a situações de violência, sentiram que a mesma produziu impacto sobre o seu quotidiano de vida profissional ou ainda sobre o quotidiano da sua vida privada;
3. consideram que o exercício da profissão é pautado por risco/insegurança (Quadro 2. Guião de entrevista).

Quadro 2.

Guião de entrevista

TEMA	OBJECTIVO	QUESTÕES
<b>VIOLÊNCIA</b>	Identificar se os assistentes sociais experienciam, conscientemente ou não, situações de insegurança no seu contexto de trabalho.	1. Alguma vez sentiu ser ameaçado física, verbal e/ou psicologicamente?
		2. Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliárias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?
		3. Considera esta área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?
		4. Existe algum plano/estratégias de prevenção do risco na instituição/equipa?
<b>INSEGURANÇA</b>		5. Considera a profissão de Serviço Social uma profissão de risco?

## Apêndice B

**Grelha de análise de conteúdo**

Quadro 3.

*Análise de conteúdo das entrevistas realizadas aos assistentes sociais*

TEMA	Categorias	Subcategoria	Unidade de registo	Unidade de contexto
<b>VIOLÊNCIA</b>	Verificar o tipo de violência	A) Tipos de violência	A1) Física (8)	<p>- “Fisicamente já. (...) Sei que uma vez levei uma cotovelada de uma mulher cigana.” (C)</p> <p>- “(...) tive que lhe barrar a entrada e ele a agarrar-me os braços. Nesse dia, e como era Inverno tinha uma camisola mais grossa e tive sorte porque não fiquei tão marcada.” (D)</p> <p>- “A nível físico, sim já tive situações em que estive na iminência de ser agredida várias vezes.” (E)</p> <p>- “Aí, senti-me mesmo ameaçada fisicamente.” (F)</p> <p>- “Física nunca tive uma situação em concreto (...) mas ele ainda se encostou a mim ainda que suavemente. (...) ele encostou-se eu podia ter caído para cima de um armário, que por acaso era de vidro, e que aconteciam coisas desagradáveis.” (H)</p> <p>- “Fisicamente, tive uma situação no âmbito do RSI (...) o senhor vem direito a mim e deu-me um murro no nariz e outro no braço.” (I)</p> <p>- “(...) houve uma tentativa de violência física (...). O utente em causa ameaçou-me a mim e à segurança.” (J)</p>

				<p>- “Tive uma outra situação em que expulsei um indivíduo, não foi suspensão, foi mesmo expulsão e ele achava que eu estava sozinha no gabinete e apareceu aqui com uma faca a ameaçar-me, só que deu-se mal porque eu estava em reunião e estava mais gente no gabinete.” (N)</p>
			A2) Verbal (13)	<p>- “Já fui obviamente mal tratado verbalmente, quando as pessoas estão em algumas situações complicadas.” (A)</p> <p>- “Ameaça verbal sem sombra de dúvida. (...) começou a ameaçar que nos matava.” (B)</p> <p>- “Sim, mas nada de muito ofensivo (...). Fazia acções de despejo, com as brigadas anti-crime. Fiz... Tirar coisas das casas dos ciganos e eles cá em baixo aos gritos (...) e claro que verbalizam grosserias enormes.” (C)</p> <p>- “A nível verbal ainda se vai controlando, se bem que tenho alguns casos em que tive que suspender por questões verbais.” (D)</p> <p>- “(...) quando nós estamos nas alas em contexto de corredor em que os indivíduos estão a chamar-me nomes é “mano a mano””. (E)</p> <p>- “Frequentemente, os beneficiários agredem-nos verbalmente. A agressão verbal é sem dúvida a que me afecta mais.” (F)</p> <p>- “Em termos de violência verbal acontece. (...) Quando nós dizemos que não a alguma coisa é muito complicado eles aceitarem, sendo daí que vem um conjunto de insultos.” (G)</p> <p>- “Verbal, muito mais frequente, e percebo o contexto em que isso surge. (...) Agora a ameaça verbal é um pouco inerente a alguma da população, que não é toda.” (H)</p> <p>- “É assim, verbalmente já muitas vezes. (...) e a nível verbal começou a dizer tanto disparate, tanto palavrão. Tive uma outra situação que não foi directamente relacionada comigo, mas que tivemos que ir depor a Tribunal e</p>

				<p><i>nessa altura tivemos que sair daqui com escolta policial porque queriam-nos matar.” (I)</i></p> <p><i>-“A agressão verbal existe, sobretudo quando há problemas associados a determinada problemáticas, como toxicodependência, alcoolismo, pessoas que estão a ressacar são muito agressivas. (...) insultos e mais insultos e teve que ser posto na rua pela segurança. (...) veio direito a mim com ameaças de morte.” (J)</i></p> <p><i>-“Já tive várias situações de violência verbal (...). os progenitores (...) quando não aceitam bem a medida, já me aconteceu várias vezes, eles agredirem-me verbalmente. Já houve uma situação em que o indivíduo veio atrás de mim até aqui à (...) a chamar-me tudo e mais alguma coisa.” (K)</i></p> <p><i>-“(...) agressividade (...) verbal há muitas vezes.” (L)</i></p> <p><i>-“(...) agora verbalmente (...) muito (...) mas isso é o comum (...). Quando eles estão muito agitados e agressivos eles proferem um conjunto de ameaças e nessa altura nem vale a pena falar com eles. Depois mais tarde, fala-se com eles e de acordo com essas ameaças e os impropérios, são suspensos ou expulsos dependendo da situação.” (N)</i></p>
--	--	--	--	--

			<p>A3) Emocional (11)</p> <p>- “Agora há situações de grande tensão, stress em que não há agressão (...).” (B)</p> <p>- “(...) Fazia acções de despejo, com as brigadas anti-crime. Fiz (...). Tirar coisas das casas dos ciganos e eles cá em baixo aos gritos, um horror, uma pressão muito grande, uma tensão enorme (...).” (C)</p> <p>- “(...) temos o risco de eu cair ou não em burnout, por exemplo eu nunca trabalho só as minhas horas, eu não consigo sair e ter situações complicadas por resolver (...). E lá está isso desgasta muito mesmo.” (D)</p> <p>- “(...) nos coloca num patamar de ameaça que é sermos vistas como as personnas non gratas. (...) Isto é a parte da ameaça no sentido em que somos muitas vezes confrontadas que não ajudamos, que não fazemos nada. (...). Depois há a ameaça do tipo: “Eu sei onde a senhora mora, sei onde está a sua família” (...). Este tipo de ameaças sim, não posso dizer que são frequentes, mas não são invulgares. Se a nível emocional, causa grandes transtorno e me perturba pode. Quando uma pessoa sofre a ameaça fica ansiosa, angustiada.” (E)</p> <p>- “(...) afectando-nos psicologicamente.” (F)</p> <p>- “(...) jogam um pouco connosco a nível de chantagem psicológica.” (G)</p> <p>- “Conjunto de ameaças (...) psicológicas, mas são episódios pontuais.” (H)</p> <p>- “(...) que nos causava algum cansaço psicológico das retiradas.” (K)</p> <p>- “Também psicológica! Porque isto toca-nos, são situações de doença que estão sempre aliadas a outras questões. Agora em termos psicológicos, houve situações de algum risco. Para mim é uma área muito complicada trabalhar com menores e idosos são as áreas que interferem mais comigo, deixam-me muito angustiada.” (L)</p>
--	--	--	---

				<p>- “E de facto essa é a maior frustração, às vezes até temos miúdos que vão daqui até bem, com bons projectos de vida e depois chegam lá foram vão para junto das famílias, dos grupos de pares, para o mesmo meio social e acabam por não se conseguirem aguentar. (...) é uma profissão muito desgastante psicologicamente. (...) é necessário que exista gente nova porque os anos também passam e às vezes a tolerância e a compreensão não é tanta como devia ser.” (M)</p> <p>- “(...) psicologicamente muito, sim do tipo “ Sei onde vive” “ Qualquer dia faço-lhe a folha”, mas isso é o comum. (...). Agora a frustração recai sobre o investimento que se faz com estes indivíduos e de repente tudo volta à estaca zero num instante e essa é a parte psicológica mais dolorosa e que nos faz questionar afinal onde é que eu falhei.” (N)</p>
			A4) Não Verbal (2)	<p>- “(...) um indivíduo que escreveu que eu levava dinheiro pelos reclusos usufruírem de saídas precárias e ameaçava-me constantemente porque não lhe era concedida a saída precária. (...) ele ameaçava por escrito.” (E)</p> <p>- “Além de que ele já me tinha escrito uma carta a dizer que estava apaixonado e que como eu o tinha traído com os outros utentes que se ia vingar de mim.” (N)</p>
	Impacto	B) Quotidiano	B1) Profissional	<p><b><u>Interfere (7)</u></b></p> <p>- “Sim, obviamente que mesmo eu não sendo ameaçado, mas às vezes mal tratado oralmente, uma pessoa fica de certa forma, não é descontente, mas... a pensar que as pessoas são mal agradecidas. E ficamos a pensar que não vale a pena o nosso esforço.” (A)</p> <p>- “Na vida profissional, há alguns indivíduos que eu acho que estão aqui e que são verdadeiramente perigosos (...). Isto acaba por nos fazer ter determinada conduta em relação a determinados indivíduos.” (E)</p> <p>- “Sim, sim interferem. Com estas situações que vão acontecendo a minha</p>

				<p><i>postura de há uns anos para cá também tem vindo a mudar, mas não é fácil nós investimos muito nesta população. (...) Mas com isto aprendi que como profissionais temos que ultrapassar estas situações. Além disso, eu tinha muita proximidade com os utentes e às vezes os colegas diziam-me: “Tu és muito boa, não podes ser assim.” Tens que ter capacidade de não ficares no mesmo patamar. E de há anos para cá tenho tido capacidade para me distanciar um pouco mais das situações.” (F)</i></p> <p><i>- “Acho que para mim e qualquer técnico. Obviamente, em situações de crise as coisas não são tão fáceis para nós as podermos gerir. E às vezes a melhor solução é afastarmo-nos.” (G)</i></p> <p><i>- “Claro que afecta, o serviço não vai correr normalmente de acordo com o que nós estabelecemos, os nossos objectivos. É impossível que depois de um episódio destes que uma pessoa se consiga concentrar totalmente no que tem que fazer.” (J)</i></p> <p><i>- “(...) os projectos de vida, embora tenhamos formação, acabamos por colocar uma parte de nós naqueles projectos de vida. Eu sei que nos temos que distanciar, mas às vezes não é fácil. É sem dúvida um desgaste.” (K)</i></p> <p><i>- “Causa algum stress, mas a pessoa entretanto com o tempo vai-se habitando. Eu lembro-me quando estava cá ao início havia uma gritaria eu ia logo lá baixo, agora não quem está lá em baixo trata disso chama a polícia e o INEM e trata da situação.” (N)</i></p> <p><b><u>Não Interfere (4)</u></b></p> <p><i>- “Não nunca.” (B)</i></p> <p><i>- “Não (...).” (C)</i></p> <p><i>- “Não, o facto de lidar com esta população não me causa qualquer constrangimento profissional.” (H)</i></p>
--	--	--	--	--



				- “Não, nós também já aqui estamos há algum tempo por isso (...).” (I)
				<p><b><u>Interligado (1)</u></b></p> <p>- “Não interfere e interfere! Nós não somos superiores a determinadas questões, e claro que nos afecta profissionalmente e emocionalmente, mas procuramos é que isso não aconteça.” (L)</p>
			B2) Pessoal	<p><b><u>Interfere (9)</u></b></p> <p>- “Sim. (...) obviamente, que as pessoas têm que controlar e vivenciar esses receios que existem e voltar outra vez para rua.” (A)</p> <p>- “Cansa, cansa muito. Eu tenho vinte e um anos de actividade profissional e trabalhei com as franjas mais vulneráveis, mais críticas. Fiz vigias nocturnas durante 6 meses. Claro que não existe nada que diga que odeio trabalhar (...). Cansou-me trabalhar com ciganos, porque nunca vimos o fruto do nosso trabalho. É, sobretudo, isso (...). Nós temos uma expectativa de mudança quando estamos a trabalhar com essa família e eles não têm potencial de mudança nenhum. E isso é a maior frustração.” (C)</p> <p>- “Sim claro que sim. (...) que levo o problema para casa claro que sim! O condicionamento é completo até na minha atitude pessoal. Se com um até o posso cumprimentar e ter alguma abertura com ele, com o outro terei que ser muito mais reservada, porque não posso facilitar.” (E)</p> <p>- “Traz, traz. Claro que traz. Porque a nível pessoal esta profissão é muito desgastante, muito stressante porque temos que estar a ouvir pessoas, trabalhar com pessoas. E claro perante isto, nós acabamos por levar estes problemas para casa e reflectem-se na família, nos filhos. Eu comecei a andar muito agitada.” (F)</p> <p>- “Tive uma situação de uma pessoa que me fez muitas ameaças e que mexeu comigo enquanto técnica, não pela perigosidade mas pelas barbaridades que estava a dizer (...). Bem mais que a agressão física, a ingratidão e a forma</p>

				<p><i>como as pessoas dizem as coisas incomoda-me, as expressões deixa-me de facto triste (...).” (H)</i></p> <p><i>- “Mas isto também é um pau de dois bicos, porque o facto de estar cá há muito tempo torna-se desgastante. Sim desgastante, porque no RSI isto é um pouco cíclico, as pessoas podem andar a requer o RSI ... enfim (...).” (I)</i></p> <p><i>- “Tem implicações a nível pessoal, sem dúvida. Na altura essa situação foi uma experiência muito marcante, porque eu comecei a imaginar eu não estou a por só a mim em perigo, mas também o meu filho. E por outro lado, as implicações têm a ver com o facto de ao fim de semana não ter vontade de sair, porque vou encontrar utentes que vão ficar a conhecer a minha família e isso poderá ter um impacto. É muito desgastante e interfere na vida familiar.” (K)</i></p> <p><i>- “Exactamente. A gente por mais que queira é difícil desligarmo-nos disto. (...) se há alguma coisa que surge quando nós não estamos há sempre aquela questão do contacto para casa, de telefonar e portanto é muito difícil desligarmos um pouco desta realidade. E às vezes, às vezes não, afecta muito a vida pessoal. (...) é uma profissão muito desgastante psicologicamente.” (M)</i></p> <p><i>- “Já teve mais (...). Mas eu acho que não é tanto as situações de violência que me causava desgastes, mas sim estar constantemente a ouvir indivíduos com histórias de vida infelizes e complicadas para contar, acho que isso sim causa um desgaste muito grande.” (N)</i></p> <p><b><u>Não interfere (2)</u></b></p> <p><i>- “Eu acho que tem a ver com a parte emocional de cada um e da forma como lida com as situações (...). Estando a trabalhar nesta área, uma pessoa tem que saber gerir muito bem e perante situações de risco, temos que ter consciência que pode acontecer. E claro, tento não levar os problemas para casa, porque de outra forma não se consegue.” (B)</i></p> <p><i>- “Eu acho que tem a ver com a própria gestão emocional que o técnico faz das</i></p>
--	--	--	--	--

				<p><i>situações. (...) Com o tempo aprendi também a lidar com isto e a partir do momento em que saio daquela porta não há (...) para mais ninguém, e não há utentes para ninguém aprendi a gerir isso em termos emocionais e psicológicos. E acho que ajuda, porque se eu levasse o trabalho todo para a casa o desgaste ia ser ainda maior." (G)</i></p> <p><b><u>Interligados (3)</u></b></p> <p><i>- “A nível pessoal é a preocupação por parte dos familiares, é mais por aí. (...). Depois há outra coisa essa história do separar o profissional do pessoal é muito bonito, mas é complicado porque antes de ser profissional já era pessoa.” (D)</i></p> <p><i>- “Toca entre o profissional e o pessoal, porque estão interligados. Porque quando se cria uma situação destas uma pessoa entra em estado de ansiedade (...). É um ser humano é a sua vida que está em risco, é a sua saúde destabiliza por completo. Ninguém é um robot, que estamos programados e que somos insensíveis.” (J)</i></p> <p><i>- “Não interfere e interfere! Nós não somos superiores a determinadas questões e claro que nos afecta profissionalmente e emocionalmente, mas procuramos que isso não aconteça. É isso, quando nos afecta, mesmo, também acabamos por levar um bocadinho para casa sem querer. (...) criar alguma distância destas situações é complicado o que acaba por nos afectar um bocadinho, não é?!.” (L)</i></p>
--	--	--	--	---

INSEGURANÇA	Áreas de intervenção	C) Tipo de população	C1) Risco (11)	<p>- “Sim, claro que sim. Nós estamos na rua sujeitos a tudo e mais alguma coisa. Há terminadas áreas onde, e sobretudo onde nós trabalhamos, que são áreas onde se encontram indivíduos que pelos consumos estão em situações alteradas.” (A)</p> <p>- “Sim é uma população de risco.” (B)</p> <p>- “Sim, mas é relativo porque nós somos todos potenciadores de risco. Por isso, (...)” (C)</p> <p>- “É um público de risco para eles, é um público de risco para os outros também, é é. Mas lá está mais uma vez o troque está em conseguirmos olhar para a pessoa e analisar o estado em que ela está.” (D)</p> <p>- “Sim, não tenho dúvidas quanto a isso. É um grupo de risco em todos os sentidos.” (E)</p> <p>- “(...) trazem um conjunto de problemas imensos que os torna uma população de risco e com um forte sentido de ameaça para com os técnicos. São populações muito complexas e cheias de problemas imensos.” (F)</p> <p>- “Considero, considero. Há aqui um risco, ponto. Há um risco que coloca em causa a nossa segurança e a nossa saúde. Nós trabalhamos com pessoas de risco. Eu costumo dizer que o (...) trabalha com as pessoas que estão nos últimos dos últimos.” (G)</p> <p>- “Por si só são, a maior parte sim. Isto porque, nós aqui temos que ver que há situações que eu considero que são aqueles utentes de risco, como os sem-abrigo com aquelas problemáticas todas, que falamos há pouco que são de risco por si só. E depois há os outros utentes que são de famílias ditas normais, mas que devido às situações de crise económica vêm aqui desesperados e que podem ter atitudes mesmo impensadas.” (J)</p>
-------------	----------------------	----------------------	----------------	--

				<p>- “Sim considero, neste caso falando não só das crianças, mas também dos progenitores. As pessoas quando chegam à equipa já não têm nada a perder. Eu neste momento tenho muito mais cuidado a falar com as pessoas do que há uns tempos atrás, porque acho que as pessoas estão tão desesperadas, tão desequilibradas digamos.” (K)</p> <p>- “No geral sim, é sempre uma população de risco. Além de que, normalmente, são encaminhadas porque se tratam de situações de difícil resolução por parte dos outros serviços.” (L)</p> <p>- “É assim apesar de ser um grupo, como nós às vezes costumamos dizer, um grupo soft não deixa de ser um grupo de risco.” (M)</p>
			C2) Não risco (3)	<p>- “Não, não considero que seja. Não é pelo facto de se ter sido criado em instituições, de não se ter família, de não se ter um conjunto de recursos familiares, sociais, económicos, comunitários que faz com que sejam indivíduos de risco para nós.” (H)</p> <p>- “Não.” (I)</p> <p>- “Não, são iguais aos outros, É óbvio que têm mais predisposição para a agressão física, de situações que não ficam resolvidas entre eles.” (N)</p>
	Precaução	D) Prevenção de Emergência	D1) Plano (4)	<p>- “Sim, pronto temos a segurança (...). Há uma triagem feita pela própria segurança e, por isso, criamos mecanismos de defesa não só através dos móveis, mas também no atendimento, como por exemplo com a porta aberta, com a segurança à porta.” (J)</p> <p>- “Temos o segurança lá em baixo.” (K)</p> <p>- “(...) há uns tempos para cá foi colocado um segurança à entrada da porta. (...) Muitas vezes já foram roubadas coisas aqui, por isso veja a facilidade com que nós estamos expostas a esse risco. Agora temos segurança a partir das 17h até às 20h.” (L)</p>

				<p>- “Sim temos, mas eu acho que passa pela relação que se tem que criar com estes jovens. (...) quando há desacatos eles são depois chamados à atenção temos que falar com eles e faz parte da regra desta casa nunca entrar no quarto uma só pessoa devemos ir acompanhados de um monitor ou de um segurança. (...) No caso das aulas, por exemplo, às portas das salas estão sempre seguranças, no corredor da escola. No caso das oficinais os seguranças estão mesmo dentro das oficinas, até porque eles trabalham com materiais perigosos. Temos, também, sempre o rádio connosco, há sempre uma forma de comunicação quando há um problema. Temos também a equipa de segurança, 24 horas por dia, que vigia as actividades.” (M)</p>
			D2) Estratégias (10)	<p>- “Claro que existe um conjunto de estratégias para minimizar esse risco. (...). Há um plano de prevenção que não está escrito, mas que decorre da experiência da equipa (...). Nós temos equipas mistas, ou seja, temos sempre homens na equipa. Pode ser estranho, mas um homem na rua ainda tem um papel preponderante.” (A)</p> <p>- “Sim, estratégias sim. (...) por exemplo visitas domiciliária no Bairro do Ingote ou da Rosa já sabemos vamos com PSP, porque podem acontecer episódios que nós podemos não controlar tão bem.” (B)</p> <p>- “Há sim uma espécie de solidariedade quando a PSP sinaliza, em que nos protegem. Mas não existe mesmo.” (C)</p> <p>- “Obrigatoriamente, é. E é assim, as pequenas coisas que eu posso fazer, vou fazendo, por exemplo há indivíduos que eu não atendo aqui, atendo lá fora ou lá em baixo depende do indivíduo e do seu estado.” (D)</p> <p>- “(...) fazemos o atendimento com o recluso sem qualquer tipo de vigilância. Não tendo qualquer tipo de vigilância, não está um guarda ao pé de nós, não temos uma campanha quando o recluso se passa. Nós temos que saber muito bem gerir os conflitos.</p> <p>Mas como nós temos noção que lidamos, às vezes, com indivíduos perigosos, conflituosos e que poderão estar numa fase agressiva, nós normalmente entre colegas temos um sistema de solidariedade. Isto é, a colega vai atender esse recluso e logo a seguir vai uma outra colega, fazer o seu trabalho sim, mas no</p>

			<p><i>intuito de a colega não ficar sozinha com aquele recluso. Mas isto é por nossa iniciativa.</i></p> <p><i>A nível de secretária, temos a preocupação de nos colocarmos mais junto à porta e o recluso perto da parede.” (E)</i></p> <p><i>-“(…) vem um utente que já conhecemos e que sabemos que é agressivo usamos uma estratégia que é de informar as colegas para estarem alertas. Outra estratégia é deixar um pouco da porta aberta e tirar as chaves todas das portas para evitar que nos fechem lá dentro.” (F)</i></p> <p><i>-“Agora já aconteceu situações em que as pessoas estão a descompensar e entre pelo gabinete a dentro e aí nós temos que nos salvar. É o tipo de estratégias, mas acho que vai do técnico.” (G)</i></p> <p><i>-“(…) libertar a mesa de determinados objectos como furador, que é grande, mas isto em apenas duas situações. Mas isto foi o que pensei que podia acontecer, mas não tenho cuidados especiais.” (H)</i></p> <p><i>-“O que nós fazemos é que como há uma triagem vemos que quando se trata de um caso mais complicado atendemos duas pessoas, é o que costumamos fazer. (...) visitas domiciliárias, fazemos normalmente em conjunto (...).” (I)</i></p> <p><i>-“(…) o que fazemos é quando se trata de um indivíduo mais complicado fazemos atendimento em conjunto com outro técnico. Mas de resto não.” (N)</i></p>
	Insegurança	E)Representação do Risco	<p>E1) Risco (7)</p> <p><i>-“Sim considero de risco (...).” (A)</i></p> <p><i>-“Sim, somos alvo de grandes ameaças. Por isso somos um grupo de risco, sem dúvida nenhuma riscos a todos os níveis: físico, emocional, verbal, familiar.” (E)</i></p> <p><i>-“(…) verifico que minha profissão pode ser considera de alto risco. Agora para o seu trabalho, se a nossa profissão é de risco eu até digo que é de alto risco. Porque nós trabalhamos com indivíduos alguns perigosos, em que os mandamos entrar para o nosso espaço, estou cara a cara com ele, a distância entre os dois é mínima e que por vezes, lá está, há uma facilidade muito</i></p>

				<p><i>grande em sentirmos essa ameaça.” (F)</i></p> <p><i>- “Sim considero a nossa profissão uma profissão de risco. Sem a menor sombra dúvida. Isto é muito complicado (...).” (G)</i></p> <p><i>- “Eu acho que é uma profissão de risco, do balanço que eu faço eu acho que sim. Nós não temos é a noção do risco.” (K)</i></p> <p><i>- “O Serviço Social é uma profissão de risco naturalmente! Então não é?! Pelo desgaste emocional, cria-nos um stress, uma ansiedade temos dias terríveis.” (L)</i></p> <p><i>- “Eu acho que sim, eu acho que sim. Quer dizer como é que posso dizer...eu acho que em qualquer área da nossa formação, excepto nos lares e assim, são áreas de muito risco nós lidamos com populações de risco e muito complicadas.” (M)</i></p>
			E2) Não risco (5)	<p><i>- “O Serviço Social não é uma profissão de risco. O que acontece é que há certas funções em que podem ser de risco, por exemplo trabalhar numa penitenciária em que trabalham com grupos de risco.” (B)</i></p> <p><i>- “Não. É, assim, não considero que seja uma profissão de risco. Não, não, não. Para mim uma profissão de risco é estar numa fábrica a trabalhar com objectos cortantes.” (H).</i></p> <p><i>- “Olhe não sei (...). A profissão neste contexto, acho que não. Mas se fosse noutros bairros talvez, porque aqui falam do bairro dos ciganos, mas eles são uma minoria....por isso acho que não. De modo geral acho que não... mas pontualmente pode acontecer, agora estar permanentemente exposta ao risco acho que não.” (I)</i></p> <p><i>- “Isso não é linear. Eu não considero uma profissão de risco, embora em várias áreas possa estar exposta ao risco. (...) Por isso, não podemos generalizar visto que está relacionado com as subáreas onde se encontra.” (J)</i></p>



				<p>-“Depende do sítio onde se trabalha, uma colega que esteja a trabalhar num lar com idosos ou num centro de dia não me parece que seja uma profissão de risco. Agora quando se está num local como este ou numa equipa de rua onde se fazem giros nocturnos, que se está com uma população completamente descompensada aí sim há risco.” (N)</p>
--	--	--	--	--

## Apêndice C

### ***Entrevistas semi-estruturadas realizadas aos assistentes sociais***

#### **Entrevista A**

**1.Entrevistador:** *Alguma vez se sentiu ameaçado física, verbal e/ou psicologicamente?*

**Entrevistado:** Bom, neste momento e para contextualizar, trabalho essencialmente na prevenção de cancro de colo de útero junto de indivíduos que se dedicam à prática da prostituição, em contexto de rua. E trabalho também com indivíduos seropositivos infectados e afectados pelo VIH Sida. E uma das grandes componentes desse trabalho é em contexto de rua para ver se os motivamos para um conjunto de cuidados de saúde. É isso que faço.

Relativamente à questão que colocaste, se já me senti ameaçado fisicamente? Pessoalmente não, nunca me senti. Já trabalhei e trabalho, pessoalmente, com toxicodependentes e, agora, trabalho com diversas populações que se dedicam à prática da prostituição, mas nunca me senti ameaçado. Já fui, obviamente, mal tratado verbalmente, quando as pessoas estão em algumas situações complicadas. No entanto, conheço pessoas, colegas meus da associação, que já foram ameaçados. Um por exemplo teve uma arma apontada à cabeça, quando estávamos a trabalhar com toxicodependentes, exclusivamente. Isto em contexto de rua. E outra colega minha que teve uma faca encostada ao pescoço. Eu, pessoalmente, nunca tive grandes situações. Há outra componente do risco, que devemos ter em conta, que se calhar não estás a ter em conta, penso eu! Que é por exemplo: eu acabei há pouco tempo de fazer medicação para a tuberculose.

Fui fazer o teste de tuberculose, que é uma das coisas que os técnicos têm que fazer, quando se trabalha em contexto de rua, deve-se ter cuidados com hepatites e tuberculoses. E o meu teste deu reactivo, ou seja, estive em contacto com o vírus, o médico entendeu, bem ou mal, que devia fazer o tratamento. Isto também é uma componente do risco que está inerente que é o risco para a nossa saúde e que muitas vezes nos esquecemos. Porque estas pessoas, com as quais trabalhamos, são muito propícias a terem essas doenças que são transmissíveis! E sim as pessoas esquecem-se um bocadinho desta parte que acaba por colocar em causa a nossa integridade também. Porque se não tivermos alguns cuidados, nomeadamente, fazer diagnósticos nesse sentido, podemos correr riscos ao nível da saúde, podemos ter uma doença

grave. Hoje em dia, sobretudo com a tuberculose que há alguma resistência aos tratamentos, é sempre um bocado complicado.

**2.Entrevistador:** *Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliárias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?*

**Entrevistado:** Sim, obviamente, que mesmo eu não sendo ameaçado, mas às vezes maltratado oralmente, uma pessoa fica de certa forma, não é descontente mas a pensar que as pessoas são mal agradecidas. E ficamos a pensar que não vale a pena o nosso esforço.

As pessoas, que foram ameaçadas, continuam a trabalhar na mesma área. Não abandonaram nesse sentido. No entanto, conheço voluntárias que acabaram por desistir. Não porque tenham sido ameaçadas, mas eram alunas muito novas que foram para a rua e não viram violência (...). Ou seja, viram mulheres mal tratadas, na rua. E isso mexeu demasiado com elas não foram ameaçadas, mas acabou por interferir com a cabeça delas. Obviamente, que existe estratégias, e essas pessoas já têm alguma experiência, as estratégias para lidar com essas situações nem sempre são fáceis. E, obviamente, que as pessoas têm que controlar e vivenciar esses receios que existem e voltar outra vez para rua. De certa forma, sentimos que estamos a fazer um trabalho em que as pessoas, em determinada situação, não recompensam esse trabalho. No entanto, acabamos por individualmente e em grupo tentarmos dar a volta a essa situação, sem grandes problemas.

Eu devo afirmar que na minha experiência e com os técnicos que trabalho, e é a mesma equipa há muitos anos, é muito raro acontecerem situações desse género, sobretudo com pessoas experientes. Obviamente que é na rua, e na rua, embora parece que é mais perigoso trabalhar na rua, quem é experiente chega ao contacto com o indivíduo e se vê que não está a correr bem, sai e vai-se embora. Ao contrário, de quem está a fazer atendimento de porta aberta e que recebe esse género de pessoas é obrigado a atende-las tem que as suportar e aturar.

**3.Entrevistador:** *Considera esta área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?*

**Entrevistado:** Sim, claro que sim. Nós estamos na rua, sujeitos a tudo e mais alguma coisa. Há terminadas áreas onde, e sobretudo onde nós trabalhamos, que são áreas onde se encontram indivíduos que pelos consumos estão em situações alteradas. O que lhes provocam situações estranhas, que não podemos prever.

Por exemplo, os indivíduos que são dependentes de heroína, quando estão a ressacar, o único objectivo da vida deles é o consumo, e quem estiver à frente pode correr bem ou mal. Por outro lado, com a prostituição é preciso ter muito cuidado com isso. Nós na nossa equipa temos esse cuidado, há outras equipas que intervêm e não tem cuidado em algumas coisas (...). Temos que ter sempre em conta vários factores, nomeadamente, quem são os utentes directos, no caso dos indivíduos que se dedicam à prática de prostituição, essencialmente as mulheres, temos que ter cuidados com elas. Mas também, temos que ter cuidados com as pessoas que vivem sobre o trabalho dessas pessoas. E nós nunca podemos entrar junto dessas pessoas de forma a ameaça-las do seu ganha-pão ou de alguns estatutos que tenham.

Nós temos feito sempre isso, nunca temos colocado essa postura em ameaça. Por isso, nunca recebemos ameaças. Eu tenho conhecimento de outras equipas que o fazem, porque querem retirar as pessoas da rua à força e isso provoca-lhes alguns transtornos. E o que daí advirá no futuro. E por isso, é preciso ter cuidado com isso.

**4.Entrevistador:** *Existe algum plano/estratégia de prevenção do risco na instituição/equipa?*

**Entrevistado:** Claro que existe um conjunto de estratégias para minimizar esse risco. Nomeadamente (pausa). Há um plano de prevenção que não está escrito, mas que decorre da experiência da equipa. Nomeadamente, há factores que minimizam esses riscos. Nós temos equipas mistas, ou seja, temos sempre homens na equipa. Pode ser estranho, mas um homem na rua ainda tem um papel preponderante.

A forma como se aborda e se está com as pessoas. Nunca impormos nada, nunca queremos nada, nesse sentido. A forma como se está na rua, por exemplo. No acto de estar na rua a falar com alguém, é importante estar com um olho no utente e no que se passa nas imediações. E depois é o estabelecer laços de confiança com um conjunto de indivíduos que ali estão. Não só os utentes directos, mas também os indirectos que de alguma forma nos garantem determinadas seguranças. Obviamente, que há sempre um factor ou outro que nos pode escapar, e que (...) Por exemplo, a intervenção na margem esquerda do Mondego com homens que tem sexo com outros homens (...) é uma zona muito abandonada, muito afastada, em que há homens que vão para ter relações sexuais ou outros indivíduos que vão para maltratar ou assaltar esses homens ou para fazer outras coisas. Aí quase que não há população, é uma zona onde quase que não há habitação, onde já ouvimos tiros (...). Nada directamente contra nós, mas nós estamos lá e a qualquer momento pode acontecer. E por isso, nunca estamos 100% seguros.

**5.Entrevistador:** *Considera a profissão de Serviço Social uma profissão de risco?*

**Entrevistado:** Sim considero de risco (...).

## Entrevista B

**1.Entrevistador:** *Alguma vez se sentiu ameaçada física, verbal e/ou psicologicamente?*

**Entrevistado:** Ameaça física não. Ameaça verbal sem sobra de dúvida. Além de estar nesta Comissão já tive na de Tábua e lembro-me de um episódio no final de um ano (...). Em que nós tínhamos um telemóvel de serviço e nessa noite ficou comigo. E na véspera de fim de ano, tínhamos um processo em que uma menina estava a viver com o pai numa situação muito complicada, porque viviam numa roulotte sem condições. A família do pai não era de suporte, pois existiam graves problemas de alcoolismos. E, portanto, ela não podia continuar a viver com o pai, tendo sido retirada. Mas o senhor ficou muito revoltado, embora considerasse que não tinha condições. Então nesse fim de ano, como bebeu mais, ligou para o telemóvel e começou a ameaçar que nos matava, não só a mim mas a todos os técnicos. Claro que era eu que tinha o telemóvel foram para mim as ameaça. Depois informamos logo o sargento que fazia parte da Comissão. No entanto, ameaçou um técnico de uma instituição local que funcionava de intermediária, acabando mesmo por riscar o carro e o ameaçar fisicamente. Mas na Comissão não apareceu fisicamente mesmo.

Aqui na Comissão nunca tive nenhum caso de ameaçada, a nível físico nunca tive ninguém que partisse para a agressão. As pessoas quando chegam a nós já tem algumas ideias fixas e o que faço é dar razão, podendo não ter razão nós tentamos levar com a maior calma possível a situação. Agora há situações de grande tensão, stress em que não há agressão, mas em que a pessoa começa a falar muito alto ou diz que vai desistir do apoio. Ou seja, é o dia-a-dia assim. Como também trabalhava no RSI, sempre vivência situações desse género. Lá tinha um senhor que eu gostava muito. Ele bebia e fumava muito e tinha um problema metal e então quando estava mais alterado ficava à porta do serviço e dizia que ia chamar a televisão e que fazia queixa ao Presidente da República e ao Paulo Portas. Então o que fazia era tentar resolver a situação lá dentro, de modo a não deixar descontrolar a situação.

**2.Entrevistador:** *Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliárias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?*

**Entrevistado:** Não, nunca. No caso desse senhor eu nunca tive problemas com ele, por exemplo eu era a única técnica que conseguia falar e lidar bem com ele. No entanto, quando ele estava mais alterado o que fazia era fazer entrevista de porta aberta, porque caso acontecesse alguma coisa as outras pessoas tentavam ajudar. Nem fazia sentido ter um outro

técnico num processo destes. No caso da CPCJ existe de facto dois técnicos no processo, mas porque existe essa possibilidade.

Eu acho que tem a ver com a parte emocional de cada um e da forma como lida com as situações. No caso daquele senhor que fez a ameaça pelo telefone, claro que fiquei com receio mesmo estando longe. Claro que se fosse uma pessoa mais melindrosa, poderia ter causado algum impacto. Mas parece-me que é uma capacidade de gestão das situações. Estando a trabalhar nessa área, uma pessoa tem que saber gerir muito bem e perante situações de risco temos que ter consciência que pode acontecer. E claro, tento não levar os problemas para casa, porque de outra forma não se consegue. Eu lembro-me de um caso lá em Tábua, não directamente comigo, mas era um senhor que morava em França e sempre que descompensava vinha para Portugal e ia ao Serviço ameaçar de um processo que já tinha acontecido há muitos anos com umas sobrinhas. Eu, por acaso nunca tive qualquer situação de receio de atendimento, de visitas domiciliárias ao fim da tarde. Por exemplo no caso dos ciganos, não podemos mostrar o nosso ponto fraco. (...)

**3. Entrevistador:** *Considera esta área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?*

**Entrevistado:** Sim é uma população de risco. Mas não considero que seja uma profissão de risco, de certa forma temos situações de risco não é permanentemente, uma situação de risco. Claro que na penitenciária, acredito que seja diferente, ou na área da toxicodependência. Nós aqui na CPCJ, há famílias de risco e há situações de risco, atendimentos de risco, visitas domiciliárias de risco, por exemplo visitas domiciliária no Bairro do Ingote ou da Rosa já sabemos vamos com PSP porque pode acontecer episódios que nós podemos não controlar tão bem.

**4. Entrevistador:** *Existe algum plano/estratégia de prevenção do risco na instituição/equipa?*

**Entrevistado:** Sim, estratégias sim. Mas a nível institucional não há nenhum plano, fazemos o atendimento aqui ou na sala da Acção Social. Por norma tenho tendência a pedir às pessoas para entrarem primeiro e, portanto, eu fico mais perto da porta, mas nunca tinha pensado nisso nesse sentido. Claro que, como na CPCJ nós necessitamos do consentimento dos pais não impomos nada e, por isso, também não é suposto que aconteçam situações desse género. A menos que a criança esteja em situação de perigo é que intervimos sem esse consentimento. Por vezes, existem progenitores que chegam aqui descompensados existindo

ameaças verbais, isso sim ocorre, havendo um bocado em que procuramos acalmar as pessoas, explicar qual é a nossa função. Mas claro não é todos os dias.

Ainda no outro dia, houve uma mãe e uma menina em que a proposta ela colocar a menor uma instituição. Em que a menor aceitou e a mãe lá fora, a querer bater na menina e tivemos que chamar a PSP que levar a senhora para forma. Mas claro, são situações pontuais que ocorrem.

Mas claro que não sei, se se pode considerar situações de risco. Ou então por exemplo situações de perigo para a integridade física ou ameaça verbal, seja o que for. Temos situações de risco que é algo que está naquele linear ou então perigo que é uma situação concreta. Claro que o risco está sempre latente, pode não ser diário, mas está lá.

**5.Entrevistador:** *Considera a profissão de Serviço Social uma profissão de risco?*

**Entrevistado:** O Serviço Social não é uma profissão de risco. O que acontece é que há certas funções que podem ser de risco, por exemplo trabalhar numa penitenciária em que trabalham com grupos de risco. E aí sim, quando trabalhamos com essa população pode ser considerada de risco. Daí que no IRS recebem subsídio de risco, porque eles sim trabalham com grupos de risco, também pode acontecer na CPCJ é verdade.



Entrevistada C

**1.Entrevistador:** *Alguma vez se sentiu ameaçada física, verbal e/ou psicologicamente?*

**Entrevistado:** Fisicamente já. Porque eu lidei com bairros de habitação social, com pessoas em barracas. Portanto, em situação de fragilidade habitacional. A população cigana, é uma população com características muito especiais e que desenvolve facilmente conflitos porque nós não damos necessária resposta às pretensões que têm. Fazer acções com a fiscalização, com a política municipal, acções conjuntas, torna-nos alvos fáceis porque não usamos fardas, não somos figuras que impõem ou tenhamos alguma imagem de autoridade. Somos o alvo mais frágil, acusando-nos de nós não termos dado ou feito. Fisicamente sei que uma vez levei uma cotovelada de uma mulher cigana. E disseram-me que ela vendia no Bairro Norton de Matos e eu fui lá em tom de desafio para lhe mostrar que não tinha medo.

**Entrevistador:** *E verbalmente?*

**Entrevistado:** Sim, mas nada muito ofensivo. Ahh... Olhe uma coisa violenta, mesmo, porque sentimos ameaçadas de arma. Fazia acções de despejo, com as brigadas anti-crime. Fiz (...). Tirar coisas das casas dos ciganos e eles cá em baixo aos gritos, um horror, uma pressão muito grande, uma tensão enorme e claro que verbalizam grosserias enormes.

**2.Entrevistador:** *Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliárias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?*

**Entrevistado:** Não. Cansa, cansa muito. Eu tenho vinte e um anos de actividade profissional e trabalhei com as franjas mais vulneráveis, críticas. Fiz vigias nocturnas durante 6 meses. Claro que não existe nada que diga que odeio trabalhar com (...). Cansou-me trabalhar com ciganos, porque nunca vimos o fruto do nosso trabalho. É, sobretudo, isso (...). Nós temos uma expectativa de mudança quando estamos a trabalhar com essa família e eles não têm potencial de mudança nenhum. E isso é a maior frustração. Porque gostar, não gostar.... eu estou preparada para tudo. Por exemplo, um sem-abrigo passado 2/3 anos nós conseguimos retirar-lo da rua. Os ciganos não, são muito dissimulados.

**3.Entrevistador:** *Considera esta área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?*

**Entrevistado:** Sim, mas é relativo porque nós somos todos potenciadores de risco. Por isso (...).

**4.Entrevistador:** *Existe algum plano/estratégia de prevenção do risco na instituição/equipa?*

**Entrevistado:** Não, não existe. Há sim uma espécie de solidariedade quando a PSP sinaliza, em que nos protegem. Mas não existe mesmo.

**5.Entrevistador:** *Considera a profissão de Serviço Social uma profissão de risco?*

**Entrevistado:** (não respondeu)

## Entrevista D

**1.Entrevistador:** *Alguma vez se sentiu ameaçada física, verbal e/ou psicologicamente?*

**Entrevistado:** Para contextualizar um bocadinho, nós temos um refeitório social. O refeitório social é um refeitório de portas abertas. Ou seja, nas horas das refeições as portas estão abertas e entra quem quiser.

Não temos qualquer segurança que faça triagem ou algo do género. Não é à toa que decidimos ser um refeitório aberto, mas para permiti alguma dignidade às pessoas, não fazemos mais mil e um inquéritos, nem que se crie aquele estigma ou rótulo das pessoas na fila. Isso, sim era voltar há dois séculos atrás, às sopas dos pobres, que isso sim, eram filas que davam voltas aos quarteiros. Claro que ter um refeitório de portas abertas acarreta outros riscos.

Antes quero, dizer que as pessoas chegam-nos ao refeitório das mais várias formas: por iniciativa própria e têm dinheiro para pagar (...), ou então não têm dinheiro e vêm pedir comida e eu atendo a situação e tento perceber o motivo. Se tenho que encaminhar para outro serviço, nomeadamente para a segurança social. Ou então encaminhados, em que normalmente já vêm com as credencias emitidas pela Segurança Social para aquela pessoa efectuar as refeições, podendo vir encaminhados de diferentes serviços como Linha 144, IRS, hospitais mas quem emite essas credencias é a Segurança Social. As outras situações, eu vou fazendo atendimento à medida que sou solicitada. Agora não é obrigatório que faça atendimento a todas as pessoas. Isto porque, posso ter uma pessoa ao almoço e não a ter cá amanhã é muito variável.

Em relação aos riscos, de facto sendo um refeitório de portas abertas... Como costumo dizer: portem-se bem, portem-se mal toda a gente precisa de comer, ou seja, estamos a falar de uma necessidade básica. E só eu sei o que me custa ter de negar comida a alguém. E quando isso acontece é porque já houve situações muito graves, já fez imensos disparates e eu tenho que suspender, porque já anda há dois /três meses a dizer que vai tratar da credencial e eu encaminho e não aparecem ao atendimento (...). Chega a um ponto em que tenho que dizer: Pois hoje não vais comer, vais à tarde tratar de tudo e depois já jantas.

Volta e não volta, tenho que ter esta postura, a muito custo. Isto é, de algum modo pedagógico, acontecendo mais com os consumidores de drogas. Nós facilitamos muito até, demais se calhar! (...) Por isso, pode suar mal de negar comida, mas se não o fizermos acabamos por esta a protelar as suas rotinas viciosas.

Os que se portam pior são os consumidores de substâncias, consumidores de álcool e alguns com patologia mental. Mas, normalmente, estes últimos são consumidores de alguma coisa.

A nível verbal ainda se vai controlando, se bem que tenho alguns casos em que tive que suspender por questões verbais. Ainda por cima é uma casa de religiosas, em que tenho religiosas a servir às mesas e mesmo que não fosse... as pessoas tem que saber estar. Às vezes, alguns, são menos delicados com as funcionárias e, por isso, é necessário ter um pulso muito firme para por travão.

Fora as situações verbais, isto é, de facto um sítio onde existem algumas quezílias, ora connosco, ora entre eles, sendo a maioria entre eles próprios e que trazem aqui para dentro como negociatas que correram mal, esquemas etc. E depois encontram-se aqui dentro e armam confusão. Por exemplo, tive um caso em que tive as pessoas suspensas, que já não sei precisar o tempo, não se trata de uma regra de três simples é necessário avaliar a situação e o caso em si. E mesmo quando se suspende alguém se for uma pessoa (...) há uns que são muito desenrascado e não necessitam de encaminhamento, claro que há outros que não e por isso tenho em atenção a necessidade de reencaminhar porque é uma necessidade básica. Estes episódios acontecem mais à noite em que eles já têm um dia de rua (consumos, vinho). Tenho um episódio que aconteceu entre um sem-abrigo e uma prostituta. É daquelas confusões caricatas, sem jeito nenhum porque ele o sem-abrigo dizia à prostituta que lhe tinha roubado a tenda e ela dizia que não ele é que não tinha onde ficar. Ou seja, sem jeito nenhum sendo problemas que vêm de fora e que acabam por causar problemas aqui dentro, e sendo um refeitório aberto não tenho controlo sobre o que as pessoas trazer cá dentro. Este episódio foi, de alguma forma, complicado porque entretendo a senhora pegou numa faca do refeitório o que fez com que o senhor fica-se ainda mais agitado. No entanto, o sem-abrigo não estava sozinho tinha com ele, um senhor, eu tentei resolver a situação. Mas eu também estava magoada num pé, andava de muletas, o que também não ajudava de vez enquanto lá leva uma pisadela enfim uma história de loucos. Entretanto chegou a polícia e as coisas acalmar um pouco mais. Isto foi um dos episódios que aconteceu e nunca houve assim mais nada, além de que isto também está relacionado com a relação que se estabelece com os utentes. Por exemplo, no dia a seguir a moça veio-me pedir desculpa, o sem-abrigo também veio para conversar que percebeu que não agiu da melhor forma. Porque as pessoas, têm que perceber que se precisam do espaço, tem que cumprir as regras.

Outra situação e a mais grave comigo foi com um rapaz que é toxicodependente e alcoólico que alucinava com muita frequência e só havia uma funcionária que lhe conseguia colocar alguma mão. Mas é que naquele dia nem a funcionária, e como ele já tinha feito alguns

disparatas no refeitório nós também não podíamos consentir mais atitudes do género. E nesse dia ele vinha para subir para vir comer, mas já no dia anterior ele tinha feito aqui confusão mas eu não tinha tido oportunidade de o informar que ele estava suspenso. Por isso, nesse dia ele vinha para subir e eu disse-lhe que não vinha e sendo a hora de almoço que nós temos muita gente, e tive que lhe barrar a entrada e ele a agarrar-me os braços. Nesse dia, e como era Inverno tinha uma camisola mais grossa e tive sorte porque não fiquei tão marcada, mas tinha um outro indivíduo atrás de mim a dizer “Eu sou da PJ, eu sou da PJ”. Quando viram que as coisas estavam a ficar muito complicadas, eu sai com a ajuda das funcionárias que fizeram um cordão para eu sair. Entretanto deixamo-lo entrar ele sentou-se logo na primeira mesa só a fazer disparates a chamar-me todos os nomes e mais alguns, depois veio o polícia e, para ver, ele teve que ser algemada nas mãos e nos pés, claro que passado 4 horas ele já andava aí na rua mas... Claro que isto são casos extremos que lhe estou a contar, isto não é todos os dias assim. É verdade nesse dia tive medo, e não sou uma pessoa com grandes medos. Fiz equipa de rua durante anos sempre sozinha e de facto não tinha medo...

**2.Entrevistador:** *Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliárias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?*

**Entrevistado:** Acho que ao nível pessoal está mais relacionado com família. Porque até agora já tive imensas situações onde estive no meio de confusões, enquanto equipa de rua uma altura tive um nas químicas que me tentou beijar, mas não conseguiu graças a Deus, porque fui salva por outros utentes. E é aqui que quero chegar, felizmente tenho sorte quer aqui, quer na rua porque tenho imensos utentes que me protegem. Por exemplo, todos os carros são assaltados o meu não é, os carros estão riscado o meu não. Mas a verdade, é até ao dia... Claro que quando há um utente que não está por dentro da situação pode lá ir, mas claro que arrisca-se a que os outros depois lhe acertem o passo.

Uma vez por exemplo, logo no início estava frustrada porque já me tinham roubado mais uma vez a antena do carro, e sei lá comentei isso à frente de um dos utentes, como é óbvio no dia a seguir era só antenas de carros. Claro que nunca mais fiz este tipo de comentários. Isto de facto, tem a ver sem dúvida com a relação que se estabelece com as pessoas. Até porque nós, é que temos que nos adaptar ao utente e não o utente a nós. Claro que quando falo com eles lhes digo que são eles que se têm de adaptar à sociedade não é a sociedade que se tem que adaptar a eles. Mas na minha postura profissional o que eu quero é, numa primeira fase, chegar a eles e estabelecer uma boa relação empática. A verdade é que eu tanto estou a passar

a mão como caso seja necessário também dou na cabeça. Algumas funcionárias até ficam impressionadas, porque as vezes me ouvem a ralar tanto. Uma no outro dia perguntou-me a Dr<sup>a</sup> não tem medo da atitude deles? Não posso! Não posso ter medo se não eles fazem de mim “gato-sapato”.

Ainda há uns meses atrás eu tive aí uma cigana, muito conhecia, agressiva e ligada ao tráfico que queria porque queria levantar o vale de RSI da filha. Só para te dizer uma coisa este armário (armário alto, de madeira que se encontra junto à porta) ia indo para o chão. A mulher tem 1,80m faz 3 de mim em largura. Eu aqui deste lado (sentada de um lado da secretária encostada à parede), sem possível escapatória (uma vez que pela descrição a senhora encontrava-se entre a secretária e a porta). E isso é outra questão...

Eu até friso já e acho que se trata de um ponto que podes ter em consideração no teu trabalho que se deve à organização do espaço físico. Que aqui...

**Entrevistador:** *Ainda voltando um pouco atrás que não me respondeu, ao nível pessoal tem interferência?*

**Entrevistado:** A nível pessoal é a preocupação por parte dos familiares, é mais por aí. Que estão sempre a dizer: Vê lá a que horas, sais? Vê onde deixas o carro estacionado? (porque eu deixo o carro num sítio onde eles consumem). Por exemplo, tenho o carro riscado mas não é nenhum deles, até tenho utentes que tiram a matrícula dos outros carros quando vêm que riscam.

Depois temos o risco de eu cair ou não em *burnout*, por exemplo eu nunca trabalho só as minhas horas eu trabalho muito mais, eu não consigo sair e ter situações complicadas por resolver. No consigo de todo mesmo, e acho que eles também notam isso. E lá está isso desgasta muito mesmo. Depois há outra coisa essa história do separar o profissional do pessoal é muito bonito, mas é complicado porque antes de ser profissional já era pessoa. Claro que, enquanto profissional, tento ter determinada postura, isso sim. Mas antes disso sou pessoa, e há dias que estou com mais ou menos paciência e quando eles vêm com aquelas histórias nesses dias eu digo “Meu senhor, isso não é bem assim e eu hoje não estou mesmo para amar é que não estou mesmo para amar” e eles sabem disso.

**3.Entrevistador:** *Considera esta área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?*

**Entrevistado:** É um público de risco para eles, é um público de risco para os outros também, é é. Mas lá está mais uma vez o troque está em conseguirmos olhar para a pessoa e analisar o estado em que ela está. Acho que passa muito por aí. Ainda agora tive uma outra situação em

que o contacto físico é muito importante para os acalmar, há outros que nem pensar. Ainda aquela situação em que a senhora passou, não sei quanto tempo a chamar-me nomes, no fim deu-lhe um abraço ela chorou, chorou e disse-me que há anos que ninguém lhe dava uma abraço, e de facto há pessoas que necessitam deste contacto físico. Claro que uma pessoa não tem a fórmula, depende da situação. Claro que os técnicos erram e eu não sou excepção e há dias em que uma pessoa está exausta então no início do mês é muito complicado porque são os RSI e eles chegam aqui num estado lastimável e eu mesma quando vou a caminhar para estas situações de conflitos vou a fazer um exercício de relaxamento para chegar lá e tentar perceber o que aconteceu e porquê. Mas há dias complicadas e a minha postura nunca é a mesma depende da situação.

**4.Entrevistador:** *Existe algum plano/estratégias de prevenção do risco na instituição/equipa?*

**Entrevistado:** Aqui não há nenhum. Esta mesa seria para estar assim (a técnica explica que a mesa será posteriormente para colocar de modo a poder sair por uma porta oposta onde se encontra o utente), mas para já não consigo porque estamos em obras, mas a ideia será posteriormente coloca-la assim para poder sair por aquela porta (uma porta que dá acesso à cozinha). Por exemplo eu nas escadas já me posiciono do lado de cima das escadas... Digamos assim o plano já está pensado só ainda não está no activo. E é assim, as pequenas coisas que eu posso fazer, vou fazendo, por exemplo há indivíduos que eu não atendo aqui, atendo lá fora ou lá em baixo depende do indivíduo e do seu estado. Em relação à questão do espaço também já está pensado, mas como estamos em obras é impossível coloca-lo em prática por agora.

**5.Entrevistador:** *Considera a profissão de Serviço Social uma profissão de risco?*

**Entrevistado:** (Não respondeu)

## Entrevista E

**1.Entrevistador:** *Alguma vez se sentiu ameaçada física, verbal e/ou psicologicamente?*

**Entrevistado:** A nível físico, sim já tive situações em que estive na iminência de ser agredida várias vezes. Tenho uma situação de um rapaz muito novo que tinha 19 anos e tinha apanhado uma pena de 20 anos, que foi ao meu gabinete e pediu para fazer uma chamada e eu disse-lhe que não. Nessa altura dá um murro na secretária, intimida-me a encostar à parede e ameaçou-me e disse que se eu não repetisse o que tinha dito não era mulher não era nada e eu voltei a repetir, tentando leva-lo até à porta. Os serviços de vigilância estavam ao lado e não se metiam e eu a dizer para ele sair do gabinete. E às duas por três, eu mando um berro e digo se não havia ali um chefe dos serviços de vigilância para levar aquele homem.

Nessa altura eu fiz a participação e ele foi castigado. E se eu o vir de um lado da rua eu passo para o outro lado, é um indivíduo mesmo mau.

Também tive muitos a baterem com a cabeça na parede, a atirarem-se para o chão. Acontece muito, quando estão em prisão preventiva em que eles acabam por não saber o que lhes pode acontecer e nem projectar a sua vida institucional nem para liberdade, além de se tratarem de indivíduos toxicodependentes. Daí que se diga que a metadona dentro das cadeias é um elemento importante para quem trabalha aqui, porque eles acaba por estar compensados. Acabando por amenizar a agressividade.

Normalmente, quando eles pedem ajuda é para funcionarmos no registo deles, “ajude-me, ajude-me” a senhora é o elemento que me deve ajudar aqui dentro a ir lá fora. Não querem mudar, porque isso lhes dá muito trabalho e os coloca numa posição de grande desconforto, “não é ajude-me a modificar as crenças disfuncionais face aos outros, à sociedade, face à norma jurídica” é “ajude-me a safar disto e dê-me uma ajudinha, é quase a palmadinha nas costas, faça o favor de dizer bem de mim ao juiz” e dizer bem de mim é dizer “que eu fui um desgraçado, que fui uma vítima e blablabla”. Não é ajude-me a evoluir como pessoa, como cidadão nos valores da cidadania e isso é que dá muito trabalho e causa grande incompreensão e que nos coloca num patamar de ameaça, que é sermos vistas como as *personnas non gratas*. Por um lado, são as pessoas que não fazem nada. Por outro lado, são as pessoas que fazem muito se formos simpáticas e formos ao encontro daquilo que eles querem. Mas repare, como é que se pode ser simpática com uma população que tem tudo para modificar e que não quer! Os simpáticos são, provavelmente, os maus profissionais, porque estar a mexer com estruturas (...). Para já é muito difícil alterar padrões de comportamento em indivíduos adultos, só se for com programas muito longos e prolongados com contexto de



entrevista e se tivermos muito bem delineado que tipo de indivíduo se trata, o que é que nele falhou para não reforçarmos o que é negativo e, por outro lado, tentarmos trabalhar aspectos que o possam levar a modificar crenças que ele tem que muitas vezes são disfuncionais, quer face aos outros, quer face a si próprio. E isso é muito complicado, estando este trabalho quase todo por fazer nos serviços prisionais. Isto é a parte da ameaça no sentido em que somos muitas vezes confrontadas “que não ajudamos, que não fazemos nada”. Depois há as ameaças do tipo: “Eu sei onde a senhora mora, sei onde está a sua família” “ Então, mas com isso o senhor está a querer ameaçar-me? Não só lhe quero dizer que não vou estar sempre aqui dentro, um dia eu saio. Um dia vou para liberdade”. Este tipo de ameaças sim, não posso dizer que são frequentes, mas não são invulgares.

Esta ameaça de que nos podem vir a fazer mal lá fora, que conhecem pessoas lá fora! “Eu estou aqui, mas a minha família está lá fora!” Perante estes conflitos e confrontos pelos reclusos, cada profissional resolve como pode ou participa ou não participa, depende dos conhecimentos que tem do indivíduo, do momento que atravessar, de si próprio. Podem haver situações que impedem mesmo de participar, porque caso o faço tenho mesmo o indivíduo à perna.

Uma vez fiz uma participação de um indivíduo que escreveu que eu levava dinheiro pelos reclusos usufruírem de saídas precárias e ameaçava-me constantemente porque não lhe era concedida a saída precária. Nessa altura, como pôs por escrito eu fiz participação na polícia judiciária e como ele ameaçava por escrito, o inspector foi-me dando dicas de qual o percurso que devia fazer quando saísse da cadeia, como não utilizar sempre o mesmo percurso para ir para casa, ver quem vinha atrás de mim se era sempre o mesmo carro ou não, não sair às mesmas horas (...).

**2.Entrevistador:** *Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliárias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?*

**Entrevistado:** Sim claro que sim. Nessa altura é verdade senti esses cuidados. Quando uma pessoa sofre a ameaça fica ansiosa, angustiada... Mas depois, passado um tempo, voltamos à mesma rotina. Porque se nós formos a pensar, nas ameaças que sofremos e no papel que temos aqui dentro, nem vínhamos trabalhar. Não é à toa que nós recebemos um suplemento de risco, isso está legalizado, está imputado aos técnicos de reeducação, porque tem a ver com o nosso conteúdo funcional. A partir do momento que o técnico de reeducação tem que elaborar, uma informação e fazer uma avaliação de um indivíduo se tem ou não capacidades

para usufruir de saídas precárias e/ou liberdade condicional a partir daqui nós somos um elemento preponderante para ele poder sair da cadeia antes do final do cumprimento de pena. Daí, nós termos esse suplemento. Por outro lado, nós também fazemos o atendimento com o recluso sem qualquer tipo de vigilância. Não tendo qualquer tipo de vigilância, não está um guarda ao pé de nós, não temos uma campainha quando o recluso se passa. Nós temos que saber muito bem gerir os conflitos.

Se a nível emocional causa grandes transtorno e me perturba, pode. Se um atendimento pode estragar o meu dia, pode. Claro que pode, que levo o problema para casa? Claro que sim!

Estou-me a lembrar de um indivíduo que me disse uma vez “mas eu moro na Figueira da Foz. Então a senhora não mora em tal parte?”. Isto sendo feito no sentido da insinuação perturba-nos ainda mais do que se for dito abertamente. E mesmo tendo base para fazer uma participação, quando o indivíduo nos diz a senhora mora em tal parte, é que eu sou da Figueira da Foz e nos pretende dizer que sabe muito bem onde moramos (...). Se quer que lhe diga quando vou à Figueira e passo naquela rua, lembro-me fulano tal está por aí e qualquer dia, e usando um termo penitenciário, “pode-me fazer a folha”. Pode, pode, pode... quando um indivíduo acha que perdeu anos de vida, à conta do que nós fizemos acaba por ter interferência.

O facto de estarmos, agora, nesta zona administrativa, ficamos mais afastadas. Porque quando estávamos mais próximos da zona prisional sentíamos mais essa pressão, os conflitos, o baterem com as portas, o partirem tudo. O que acaba por psicologicamente não ser tão agressivo, estamos mais resguardadas.

Na vida profissional, há alguns indivíduos que eu acho que estão aqui e que são verdadeiramente perigosos e que a intervenção não passa se quer por qualquer trabalho que seja feito no sentido do investir porque são estruturas de personalidade que já não mudam. E também não muda com a medicação, podem andar mais calmos ou mais agitados e que são perigosos e é um verdadeiro dilema. Tenho casos em que as pessoas me dizem este indivíduo é muito perigoso, não pode consigo porque não está a conseguir o que quer. Dado que há, muitos indivíduos que tentam entrar pela via da sedução e estão sempre a dizer “ Entende senhora doutora, entende senhora doutora ...” e é que não se entende nada.

Isto acaba por nos fazer ter, determinada, conduta em relação a determinados indivíduos, o mais que nós fazemos aqui é flexibilizar e tentar adoptar uma postura e uma intervenção técnica de acordo com cada indivíduo. Claro que a intervenção que faço com esse indivíduo, não é a mesma que faço com outro indivíduo que considero que resultou de fruto de exclusão social ou pobreza, e que ainda assim é funcional e que eu posso achar que está aqui

ocasionalmente e que podem fazer uma vida dentro dos padrões normais lá fora ou outro indivíduo. O condicionamento é completo até na minha atitude pessoal. Se com um até o posso cumprimentar e ter alguma abertura com ele, com o outro terei que ser muito mais reservada, porque não posso facilitar. Isto em termos pessoais.

Nós sabemos que em termos gerais na nossa sociedade nós estamos sujeitas a essas situações o que acontece é que estamos mais alertas para isso. E, assim, nós comunicamos isso à nossa família. A família também sabe... Como nós temos que dar parecez e quando damos um não, e como eles têm dificuldades em lidar com o não, a forma mais simples é a vingança. A verdade é que eles conseguem concretamente, saber quantos filhos temos, o carro que temos, o que faz o marido. E como tal, nós aí temos que transmitir à nossa família os cuidados a ter e fazer mais divulgação. E isto tem a ver com o nosso conteúdo funcional, se nós dissermos que sim está tudo bem, se dissermos que não está tudo mal, como já disse somos, as *personnas non gratas*, e como já não têm mais nada a perder, porque não têm ninguém ou família.

**3.Entrevistador:** *Considera esta área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?*

**Entrevistado:** Sim, não tenho dúvidas quanto a isso. É um grupo de risco em todos os sentidos. Mesmo nós recebemos às vezes telefonemas ameaçadores de quem eu não sei, a chamarem-nos nomes, a falarem da nossa família. Eu tenho cuidado e sempre ensinei aos meus filhos que não se abre a porta a ninguém não se atende telefonemas...

**4.Entrevistador:** *Existe algum plano/estratégia de prevenção do risco na instituição/equipa?*

**Entrevistado:** Não. É revistado, a nível de metais, agora houve uns tempos em que não. Mas se quiserem agredir eles agredem. Eu tenho diferentes experiências de outros serviços e lá nós tínhamos debaixo da mesa uma campainha e, por isso, quando não conseguimos controlar a situação activávamos a campainha e os serviços de vigilância actuavam. Aqui não, nos fazemos os atendimentos e a mais uns metros temos um guarda prisional que está a fazer o controlo da passagem de reclusos, mas não está a vigiar o nosso atendimento. Mas como nós temos noção que lidamos às vezes com indivíduos perigosos, conflituosos e que poderão estar numa fase agressiva, nós normalmente entre colegas temos um sistema de solidariedade. Isto é, a colega vai atender esse recluso e logo a seguir vai uma outra colega, fazer o seu trabalho sim, mas no intuito de a colega não ficar sozinha com aquele recluso. Mas isto é por nossa iniciativa.

Também já aconteceu situações, em que nós estamos numa ala, e que temos que atender o recluso e ele está estreitamente reactivo e os elementos dos serviços de vigilância não estão concretamente connosco no atendimento, mas na porta que lhe dá acesso. Eu estou-me a lembrar de uma situação em que estava na ala disciplinar e um indivíduo disse que me dava pontapés na cabeça e que dava murros e também foi feita participação em que os guardas tiveram lá presentes e que foram testemunhas desse processo. No entanto, há alturas que nós também não sabemos e que não nos precavemos.

A nível de secretária, temos a preocupação de os colocarmos mais junto a porta e o recluso perto da parede. No entanto, quando nós estamos nas alas em contexto de corredor em que os indivíduos estão a chamar-me nomes é “mano a mano”.

**5.Entrevistador:** *Considera a profissão de Serviço Social uma profissão de risco?*

**Entrevistado:** Sim, somos alvo de grandes ameaças. Por isso somos um grupo de risco, sem dúvida nenhuma riscos a todos os níveis: físico, emocional, verbal, familiar.

Se nós olharmos a assistência social há uns anos atrás, as Assistentes Sociais eram vistas como as irmãzinhas da assistência dos pobres e dos coitados aí não era um risco. A partir do momento em a assistência social deixou de ser caridade e as técnicas passaram a ter formação para dar pareceres técnicos, fazer diagnósticos, fazer relatórios para várias instituições para ao fim ao cabo puderam ajudar na regulação da sociedade de uma forma diferente, deixando de ser AS no sentido de irmã e de caridade e passam a ter uma perspectiva diferente. O espírito assistencialista e caritativo já morreu. Enquanto técnicas de Serviço Social são-nos dadas “n” teorias para de uma forma mais correcta e realista podermos actuar na mudança da sociedade. Mas temos que ter um background nesse sentido. Isto tem a ver com a mudança na nossa sociedade. Eu acredito que o risco aqui está explícito.

## Entrevista F

**1.Entrevistador:** *Alguma vez se sentiu ameaçada física, verbal e/ou psicologicamente?*

**Entrevistado:** Eu já trabalho aqui com mulheres em risco há algum tempo. Antes trabalhei com mulheres prostitutas durante 9 anos e aí aprendi que de facto essas mulheres vivenciavam situações de grande violência. Além disso, essas mulheres são também muito violentas, de umas para com as outras e para com os profissionais. Durante esses anos, vivenciei situações de grande violência, porque estas mulheres ameaçavam-nos, frequentemente, a nível psicológico.

Mas este projecto terminou e eu comecei então a trabalhar com beneficiários de RSI e mulheres em risco, sendo neste trabalho que tenho agora estado envolvida.

Mas se perguntar: Então e neste trabalho o que sente? Neste trabalho sinto tanto ou mais ainda que exercem sobre nós, profissionais, uma grande violência. Frequentemente, os beneficiários agridem-nos verbalmente, afectando-nos psicologicamente. E eu sou uma pessoa vulnerável, em que houve uma altura da minha vida e, ainda contínuo, que tive que recorrer a ajuda médica, porque estava mesmo sufocada e já não aguentava mais. Vinha um e dizia “ Eu parto esta merda toda, eu escavaco isto tudo” “Você é uma merda, é uma assim é uma assado”. E a verdade é que, das primeiras vezes, eu reagi muito mal, já vinha da prostituição como eram mulheres nós conseguimos controlar mais a situação, recorrendo aos afectos. Aqui como também trabalho com homens torna-se mais complicado e verifico que minha profissão pode ser considera de alto risco.

Posso referenciar uma situação que tive, para aí há 5 anos, de um indivíduo que saiu da prisão e que requereu o RSI e teve direito e era eu a técnica de acompanhamento. Este indivíduo, por si só, tinha uma personalidade agressiva e surgiu aqui e dizia que tinha direitos... Porque na nossa profissão, os nossos utentes acham que têm todos os direitos, mas que não têm deveres. E como não há deveres...

E aparecia aí dizia que quem era eu, esta e aquela, e que me matava que me dizia e que me acontecia. E claro perante isto, nós acabamos por levar estes problemas para casa e reflecte-se na família, nos filhos. Eu comecei a andar muito agitada.

Este indivíduo fez muitas tentativas de ameaça, chegou mesmo a causar desacatos aqui dentro. Eu sempre tentei, com profissionalismo, fazê-lo entender que eu percebia a situação dele, que estava aqui para o ajudar. Mas isso, ainda, o enfurecia mais e acabou por agredir uma funcionária que se colocou entre nós os dois. Isto porque como eu já sabia como ele era tinha avisado as funcionárias, que caso ouvissem alguma coisa para irem ao gabinete. Nesse

dia ele foi embora, mas disse que se ia vingar. A verdade é que eu um dia cheguei ao carro e ele estava tudo destruído por dentro, claro que pensei logo nesse indivíduo mesmo não sabendo se tinha sido ele.

Este homem era, tão, violento que também perseguia as prostitutas no largo e o trabalho que ele tinha era ir para lá ameaça-las, para lhes darem o dinheiro. Neste sentido, as queixas eram tantas que uma vez apareceu-me aqui a polícia a pedir algumas informações que lhes foram concedidas e o indivíduo acabou por ser detido.

Tenho outros episódios semelhantes. Por exemplo um indivíduo com problemas psíquicos que inicialmente estava muito bem a falar comigo, de repente começa a ficar agressivo que eu tive que pedir socorro e ele acabou mesmo por bater a uma funcionária.

Tenho ainda outro, numa distribuição de alimentos, que um indivíduo me chamou tudo um conjunto de nomes que nos fazem imenso mal... Nós investimos muito nesta população e quando somos confrontadas com situações de humilhação, de alta violência para connosco eu fico (...) na hora calma, mas depois fico muito nervosa.

A agressão verbal é sem dúvida a que me afecta mais.

**2.Entrevistador:** *Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliárias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?*

**Entrevistado:** Traz, traz. Claro que traz. Porque a nível pessoal esta profissão é muito desgastante, muito stressante porque temos que estar a ouvir pessoas, trabalhar com pessoas. E agora, actualmente, na nossa sociedade sem recursos económicos, em que realmente tudo o que é do social não há cabimentação para nada. E neste momento estamos neste dilema e esta freguesia é muito pobre. A baixinha é uma zona muito promíscua, sendo aqui que eles vêm satisfazer as suas necessidades como a alimentação na Cozinha económica e por isso eles procuram este raio de acção. Mas a verdade é que nós também estamos sem recursos e não podemos dar grande resposta. E, por isso, o AS tem que se dividir, tem que ser polivalente, mediador (...). Mas esta violência verifica-se muito quando não lhes conseguimos satisfazer as necessidades e os problemas pelos quais eles recorrem aos serviços. E sendo estas populações que sempre viveram neste contexto de violência e em que muitas vezes os próprios pais já eram alcoólicos ou toxicodependentes.

Por isso eu acho que se trata de uma profissão de alto risco.

**Entrevistador:** *E a nível profissional estas situações interferem no seu trabalho?*

**Entrevistado:** Sim, sim interferem. Com estas situações que vão acontecendo a minha postura de há uns anos para cá também tem vindo a mudar, mas não é fácil nós investimos muito nesta população. Às vezes, eu ia ao médico e ele dizia mas está tão em baixo, tem que tomar alguma coisa. A verdade é que mesmo que nos queiramos abstrair disto é muito complicado, porque de facto nós tentamos fazer muito por estes indivíduos.

Se quer que lhe diga eu vou tentando não ficar doente, mas há alturas que eu não aguento, porque nós passamos situações muito desagradáveis com os nossos utentes. Como por exemplo, nós investimos imenso num caso fazemos mil e uma coisas por aquela família e depois chega-nos uma carta da Segurança Social escrita pela utente que dizia: “ Senhor director eu não quero a minha Assistente Social ela não presta para nada, ela não faz nada por mim, só ajuda os ciganos e os drogados. Eu quero que expulsem esta Assistente Social.” Mas com isto aprendi que como profissionais temos que ultrapassar estas situações. Além disso, eu tinha muita proximidade com os utentes e às vezes os colegas diziam-me tu és muito boa, não podes ser assim (...). Tens que ter capacidade de não ficares no mesmo patamar. E de há anos para cá tenho tido capacidade para me distanciar um pouco mais das situações.

**3.Entrevistador:** *Considera esta área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?*

**Entrevistado:** As populações com as quais trabalho são: mulheres prostitutas, alcoólicos, sem-abrigo, toxicodependentes, passantes, pessoas que estão em situação de exclusão social e pobreza extrema, ex-reclusos e que por isso trazem um conjunto de problemas imensos que os torna uma população de risco e com um forte sentido de ameaça para com os técnicos. São populações muito complexas e cheias de problemas imensos.

Como já lhe referi, por exemplo, as mulheres prostitutas são muito agressivas, os toxicodependentes em situação de ressaca também o são.

**4.Entrevistador:** *Existe algum plano/estratégia de prevenção do risco na instituição/equipa?*

**Entrevistado:** Por exemplo temos aquele senhor que está lá em baixo que mesmo não sendo segurança controla um pouco as entradas. Mas eles não respeitam ninguém. Eles entram e o que tiverem que fazer e dizer, dizem e fazem. Tenho um exemplo que ocorreu na semana passada em que eu estava a fazer um outro atendimento e tinha um indivíduo sempre a dar encontrões na porta para ser atendido. Foi-lhe explicado que tinha que esperar pela sua vez e cumprir as regras. Ele começou a ficar furioso e partiu logo para a agressão verbal: “ Porque você não presta para nada” “ Você nunca fez nada e o que fez não serviu para nada”. Claro

que não acontece com todos os utentes e a grande satisfação é que ainda vejo pessoas a crescer e se ainda estou nesta profissão é porque acredito que há pessoas que querem mudar, que se empenham e que querem traçar connosco um projecto de vida. Porque se as pessoas querem mudar têm que ser elas a fazer o trabalho e não nós.

Por isso continuo a dizer que estamos uma profissão de alto risco. Ainda na distribuição de alimentos, esse indivíduo espicaçado por outro entra no gabinete com a mulher e fecha a porta o que me deixou alerta. Ele como tinha HIV e por isso tinha que tratar dos papéis da reforma e eu expliquei como se tinha que proceder e ele disse-me que era ele que tratava disso. Perante isso, eu tranquei o processo. A verdade é que não o fez e teve que começar a pagar uma dívida à Segurança Social. Nesse dia ele entra então no gabinete e fecha a porta, começou-me a chamar de “puta, vaca”, a destruir os alimentos era só pacotes de massa e arroz por todo lado, atirava com as cadeiras com a fúria até agrediu a mulher e eu houve uma altura que comecei a perder as forças a ficar mal dispostas. Aí senti-me mesmo ameaçada fisicamente.

Nós profissionais não podemos fazer todo o que eles querem, com esta população temos que traçar um projecto de vida e eles têm que cumprir. A verdade é que é muito complicado e o investimento dos profissionais é muito, é um desgaste imenso.

Eu muitas vezes na minha vida pessoal levava muitos problemas para casa, agora deixei de levar por casa. Porque estar a mascarar a minha família com isso também não é bom.

Em relação ao plano de prevenção o nosso centro e a Cáritas em si, quando eu me senti mais ameaçada, estas questões foram colocadas aos superiores. Sendo que a nossa coordenadora o que nos dizia é que tinha acontecido, mas que não tinham sido situações graves. Ao que eu respondia: “ Bom só quando eu cair e for para o hospital é que será grave” “ Até lá enquanto me agredem e me ofender psicologicamente, verbalmente e fisicamente isso não é grave” “ Enquanto eu peço socorro e vou tendo ajuda muito bem, quando isso não acontecer, pode ser tarde”.

Esse plano que tínhamos estabelecido e tentemos colocar em prática foi complicado porque este serviço não está muito apto ao atendimento. Porque sendo uma casa que tem que estar aberta, porque temos uma lavandaria para serviço público ficou complicado. E por isso não se avançou muito.

Aquilo que fazemos, é que quando vem um utente que já conhecemos e que sabemos que é agressivo usamos uma estratégia que é de informar as colegas para estarem alertas. Outra estratégia é deixar um pouco da porta aberta e tirar as chaves todas das portas para evitar que nos fechem lá dentro.



**5.Entrevistador:** *Considera a profissão de Serviço Social uma profissão de risco?*

**Entrevistador:** De facto a nossa profissão é de alto risco. Porque é assim, um exemplo diário e com que me confronto todos os dias. As nossas colegas da Segurança Social têm um segurança à entrada e que aqui há uns tempos foi reforçado, porque com a nova lei que levou ao cessar de alguns rendimentos surgiu alguma agitação e por isso foi reforçada. A segurança social, também nos mandou uma informação que devíamos reforçar a nossa segurança, a verdade é que nunca tivemos e o que fazemos é reforçarmos as nossas estratégias.

Na minha vida pessoal muitas vezes num fim-de-semana ou num feriado que tenho que vir à baixa tento não passar aqui, de modo a não ter que me cruzar com os beneficiários com quem estou todos os dias de modo a salvaguardar-me a mim e aos meus familiares. Em relação a situações que vivencio deixei de falar em casa, porque a minha filha não tem que estar a levar com estas vivências e sentir na pele que há pessoas que são tão violentas e que nos podem fazer mal.

E de há uns anos para cá deixei de levar trabalho para casa, não levo os problemas do meu trabalho para casa. Porque já chega ter que viver aqui com eles sou eu que tenho que os resolver e por isso chega.

Uma outra situação é que também temos que viver e estar em forma, lá está, a mente e o psíquico e o físico para termos força e garra para lidarmos com as situações. Por exemplo tivemos uma tentativa de suicídio aqui no serviço, que me deixou muito abatida. Tratava-se de um indivíduo que tinha problemas psíquicos e já não tinha apoio de retaguarda a não ser aqui o meu e, que por isso, não tinha mais nada a perder. Era um indivíduo que já tinha sido internado 4 vezes, mas naquela altura não consegui evitar. Antigamente, achava mesmo que tinha que fazer tudo por todos, mas agora já consigo perceber que não sou imensa e que não posso resolver os problemas de todos, o que posso fazer é tentar ajudar ao máximo.

Agora para o seu trabalho, se a nossa profissão é de risco eu até digo que é de alto risco. Porque nós trabalhamos com indivíduos alguns perigosos, em que os mandamos entrar para o nosso espaço, estou cara a cara com eles, a distância entre os dois é mínima e que por vezes, lá está, há uma facilidade muito grande em sentirmos essa ameaça. E como não temos ali ninguém temos que ter capacidade de gerir. Além disso, também é nosso trabalho estar bem psicologicamente, para depois podermos prestar bem o nosso apoio psicossocial. As pessoas vivem isoladas, não conseguem resolver os problemas no quotidiano e estão sempre a solicitar-nos. Para alguns ainda somos os deuses que os ajudamos numa fase difícil, e para isso temos que estar bem psicologicamente. Há dias em que fazemos 20 atendimentos e que

ouvimos todo um conjunto de problemas que exigem muito de nós psicologicamente e temos que encontrar esse equilíbrio.

## Entrevista G

**1.Entrevistador:** *Alguma vez se sentiu ameaçada física, verbal e/ou psicologicamente?*

**Entrevistado:** Olha a minha formação tem sido sempre na área da toxicodependência, nunca trabalhei em mais lado nenhum. E a violência física, verbal e psicológica é uma coisa do dia-a-dia. Eu acho que quem trabalha nesta área ou se habitua ou então muda. Aqui é o dia-a-dia em que contexto for. Eu já tive noutro contexto, contexto de tratamento, e que se supõem que seja uma coisa mais calma, mas acontece na mesma. Aqui vai acontecendo no dia-a-dia que é mesmo assim. Temos situações desagradáveis, outras menos agradáveis. Em termos de violência física, sempre foi demasiado perspicaz e sempre me safei, por situações mínimas que nem têm nada a ver com o meu trabalho directamente, em que um utente está descompensado e se dirige para a primeira pessoa que encontra. Já tive situações em que houve tentativa, mas que tenha havido violência física não. Há situações em que tenho que me desviar ou situações desse género.

Em termos de violência verbal acontece. Eu costumo dizer que estas pessoas têm uma tolerância muito mínima em termos de frustração. Um não, para eles é como se tivéssemos a fechar as portas de tudo. E não interpretam o *não* como nós o fazemos. E muitas vezes a violência verbal vem do *não*. Quando nós dizemos que não a alguma coisa é muito complicado eles aceitarem, sendo daí que vem um conjunto de insultos. Por qualquer coisinha mínima para eles parece que o mundo está a desabar. Que nós já não ajudamos, não queremos saber nada deles, ajudamos A e B e já não o ajudamos a ele. São os melodramas, como costumo dizer, porque eles também fazem muito o papel de vitimização e jogam um pouco connosco a nível de chantagem psicológica.

Pois não sei, nunca tive nenhum episódio assim...talvez por ter trabalhado sempre nesta área.

**Entrevistador:** *E a nível de saúde?*

**Entrevistado:** Não, mas também depende muito da nossa postura enquanto técnicos, quando nós temos noção do estado clínico da outra pessoa. Posso-te dar a minha perspectiva. Eu costumo dizer muita vez que o utente que tenha um estado clínico saudável, eu enfrento se tiver que enfrentar. Já outro, que tenho um estado clínico mais debilitado como VIH, eu enfrento mas até certo ponto porque tenho que me salvaguardar. Isto influencia a forma como nós, às vezes, gerimos as situações de crise. Se nós virmos um utente a fazer estrilho lá em baixo com as cadeiras, porque está a descompensar, se for um indivíduo com VIH chamas a polícia se for outro primeiro ainda vais lá e tentas acalmar as coisas. É um bocado, por aí porque nós temos que nos salvaguardar.

**2.Entrevistador:** *Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliárias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?*

**Entrevistado:** Acho que para mim e qualquer técnico. Eu no dia-a-dia não sou preconceituoso, não uso luvas nesta casa, para nada, nem para troca de material, nem para um curativo, porque tenho consciência de como as coisas se podem apanhar. Obviamente, em situações de crise as coisas não são tão fáceis para nós as podermos gerir. E às vezes a melhor solução é afastarmo-nos. É a nossa defesa, é um espaço. Eu acho que tem a ver com a própria gestão emocional que o técnico faz das situações. Se calhar no meu primeiro ano, eu ia muito para casa de cabeça completamente cheia e contava ao meu marido “ Olha nem sabes, aconteceu-me isto e aquilo”. Com o tempo aprendi também a lidar com isto e a partir do momento em que saio daquela porta não há (...) para mais ninguém, e não há utentes para ninguém, aprendi a gerir isso em termos emocionais e psicológicos, também. E acho que ajuda, porque se eu levasse o trabalho todo para a casa o desgaste ia ser ainda maior. Eu consigo desligar, eu aprendi isso com o tempo. Até mesmo na gestão dos conflitos. Eu lembro-me quando era estagiária que ficava nervosa quando havia situações de conflito entre os utentes, porque nunca sabia o que dali podia vir, quais as consequências. Ou seja, começava ali um rol de pensamentos, de emoções. Claro que com a experiência eu fui aprendendo a lidar com isso.

Aqui existem situações de violência quase diárias quer entre utentes, quer mesmo com os técnicos. Porque depende da relação que o técnico tem com o utente. Eu tenho utentes meus que os colegas me dizem “eu não sei como é que tu consegues!” Eu consigo geri-los perfeitamente e nunca tive nenhuma relação conflituosa com eles.

Agora, depende! Posso dar-te um exemplo que aconteceu há coisa de três semanas, que foi uma situação de descalabro total. Eu tinha ido à rua, como sempre faço, para controlar o pequeno tráfico que existe muito aqui no (...) e nisto o minha colega vai comigo com o telemóvel...E tinha havido conflitos entre dois utentes, mas que nós no gabinete não nos tínhamos apercebido, só que como nos viram às duas e a minha colega levava o telemóvel pensavam que estávamos a chamar a polícia. O indivíduo que tinha agredido, entra pelo (... [nome da instituição]) a gritar “ Se querem, chamem a polícia, vá chamem” eu estava já fora do gabinete e não fugi enfrentei-o e ele atirou com as cadeiras para o ar, podia-me ter acertado (...). Como ninguém lhe deu resposta ele foi embora. Há muita violência entre eles, mas também contra os técnicos principalmente quando eles acham que há um tratamento

diferenciado entre eles. Se eles acham que um utente é tratado de modo diferente, seja em que aspecto for, eles dirigem-se logo à equipa. E, por isso, nós tentemos trabalhar todos da mesma forma para evitar estas situações, mas mesmo assim eles deturpam tudo.

Eu considero que as pessoas têm uma má imagem deste tipo de população a nível de violência. E as pessoas continuam a dar-lhes moedas, porque têm medo deles. Eles são muito conhecidos aqui nestas ruas, na rodoviária. Mas é engraçado que eu moro ao pé da rodoviária e eles passam e respeitam a minha privacidade. Claro que há uns com que tenho maior ou menor proximidade, que param dizem bom-dia, procuram se vou trabalhar ou não e depois seguem o seu caminho. Eles gostam de ser reconhecidos e de ser respeitados.

Eu comparo-os às crianças que fazem muitas birras até aprenderem que existe a palavra *não*. E eles são um pouco assim, mas têm consciência de todas as coisas positivas que fazemos em relação a eles. Eu posso dizer-te que no último fim-de-semana que vim trabalhar, tive uma situação muito desagradável de confronto directo com o utente. E é curioso que eles protegem-nos. Não sei se será porque somos maioritariamente mulheres e um homem impõe sempre mais respeito por parte deles. Mas um utente veio em direcção a mim para me agredir e outro que é assim um rapaz alto forte, virou-se e disse-me “ Não te preocupes que eu estou aqui”. Isto para veres que de facto eles nos protegem.

**3.Entrevistador:** *Considera esta área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?*

**Entrevistado:** Considero, considero. Há aqui um risco, ponto. Há um risco que coloca em causa a nossa segurança e a nossa saúde. Nós trabalhamos com pessoas de risco. Eu costumo dizer que o ([nome da instituição]) trabalha com as pessoas que estão nos últimos dos últimos. Isto não é um centro de acolhimento, isto é uma instituição de primeira linha em que as pessoas estão na maior das exclusões sociais que pode haver. Mais fundo do que isto não pode haver.

**4.Entrevistador:** *Existe algum plano/estratégia de prevenção do risco na instituição/equipa?*

**Entrevistado:** Não. Eu nunca me senti em nenhum atendimento que tivesse necessidade de ter um plano, uma estratégia. Tive um atendimento há um tempo em que eu sabia que tinha de o confrontar e que o que tinha para lhe dizer era duro e que ele podia reagir de forma agressiva e na altura o que eu disse foi: “ Eu vou subir com o indivíduo x, por isso se ouvirem algum berro por favor vão lá”. Mas fora isso, tenho os procedimentos normais. Também porque nós aqui, antes de fazermos o atendimento no gabinete, já temos um contacto prévio.

Ou seja, nós também avaliamos como é que podemos agir com aquele utente. Em termos de conflitos do dia-a-dia, na sua forma de estar e gerir as situações. Se por acaso se verificarem conflitos entre eles, que é muito frequente devido ao pequeno tráfico, nós não deixamos que as coisas cheguem a um extremo. Vamos lá e não deixamos que as coisas cheguem à violência. Agora já aconteceu situações em que as pessoas estão a descompensar e entram pelo gabinete a dentro e aí nós temos que nos salvaguardar. É o tipo de estratégias, mas acho que vai do técnico. Claro que se nós mostramos fraquezas, receio eles sabem por onde nos atacar, porque sabem que vais ceder. Agora se tiveres uma postura firme, que dizes que aquelas são as tuas regras de trabalho eles acatam melhor. E depois muitas das vezes é prever aquilo que pode acontecer, por exemplo quando eles começam a falar mais alto eu digo logo para moderar porque eu também não falo assim para eles.

**5.Entrevistador:** *E considera a nossa profissão uma profissão de risco?*

**Entrevistado:** Sim considero a nossa profissão uma profissão de risco. Sem a menor sombra dúvida. Isto é muito complicado (...). Porque de facto nós somos as más da fita, para muita coisa e eles verbalizam muito: “Ah, porque as Assistentes Sociais são todas umas vacas” mas depois olham para mim e dizem “Ah mas tu não...!” Eu vivo na rua por causa das Assistentes Sociais” “Tiraram-me os meus filhos e a culpa é dos Assistentes Sociais”. Agora eu não considero que (...). Eu acho que não é a mesma coisa estares a trabalhar com indivíduos que estão com consumos activos ou num centro de acolhimento, por exemplo são lineares diferentes. Quando trabalhamos com um toxicodependente com consumos activos temos que ter a consciência que esses consumos alteram as pessoas. A pessoa não é a mesma com ou sem consumos. E nesse sentido, eu considero que é uma profissão de risco. Agora eu digo, a droga é cega eles fazem tudo por 10euros. Se eles são capazes de agredir os seus familiares por 10euros para consumo, porque não vão agredir um técnico que não tem satisfações a dar-lhe! Qual é a diferença.

Quando estava na comunidade terapêutica, sentia-me muito mais segura. Não é que isso condicione o meu trabalho, mas são populações diferentes. Nós aqui não temos hora de atendimento, quando eles aparecem nós trabalhamos com eles. Uns dias aparecem outros não. Trabalho 7 horas por dia com eles, completamente exposta aos humores do outro lado.

## Entrevista H

**1.Entrevistador:** *Alguma vez se sentiu ameaçada física, verbal e/ou psicologicamente?*

**Entrevistado:** Situações de ameaçada física e verbal, já fui tendo ao longo da minha vida profissional. Já fui alvo dessas situações de ameaça. Verbal, muito mais frequente e percebo o contexto em que isso surge. Física nunca tive uma situação em concreto. Sim, e mais concreto desde que estou nesta valência e porque sendo um centro de primeira linha em que as pessoas ainda estão em consumo activo ou ainda vêm da rua ainda há uma falta regras e normas. E claro que quando são comunicadas as regras e as pessoas não estão muito receptivos, como por exemplo o horário de entrar à noite quando a pessoa não está e não justificou atempadamente não dorme. Claro que se a pessoa está sóbria entende e até nem falta, se não está é um foco de conflito de onde resultam um conjunto de ameaças verbais e psicológicas, mas são episódios pontuais

A situação mais complicada foi de um indivíduo que eu chamei à atenção porque estava a ser incorrecto com a funcionária e eu estava a comunicar-lhe que aquele comportamento não podia existir e foi a primeira vez em que senti alguma angústia. Eu estava então a comunicar que devido a uma prática reiterada, de condutas de má educação, de incumprimento de horários, que não podia continuar na instituição. Ele colocou a mão na porta do gabinete onde estávamos a falar, era-me impossível sair, tentei fazer-lo por duas vezes, mas ele ainda se encostou a mim ainda que suavemente. Foi a primeira vez que de facto eu estava a viver uma situação de perigo, mas também não o demonstrei na altura. Senti depois, passadas umas horas em que interiorizei o que podia ter acontecido.

Este trabalho também implica que tenhamos alguns cuidados no tom de voz e na forma como olhamos para as pessoas. E por mais que estejamos a dizer uma regra que para as pessoas seja dura, como por exemplo não pode cá dormir, não pode cá comer, acho que manter um olhar firme, dizer isso olhos nos olhos, e justificar, ter argumentos para isso também nos dá de alguma forma alguma segurança. Porque se eu tivesse dito isso ao utente como medo e a tremer por todo o lado o efeito seria desastroso. Essa situação, de facto ao ir para casa e ao reflectir é que pensei: “de facto a minha vida hoje podia ter mudado radicalmente”. Porque ele encostou-se eu podia ter caído para cima de um armário, que por acaso era de vidro, e que aconteciam coisas desagradáveis.

Agora a ameaça verbal é um pouco inerente a alguma da população, que não é toda. No entanto, quando há essas situações há um pedido de desculpa no dia seguinte ou passados oito dias ou um mês. Quando o grau de vergonha é grande o pedido de desculpa também é mais

dilatado. Depende das situações, mas são episódios isolados. Sair daqui nestas condições, não pela porta grande, acham que para eles é uma coisa que os vai diminuir. Por isso, às vezes para saírem de forma airosa lá vão dizendo: “Mas isto não fica assim, porque nós depois vamo-nos encontrar”. Mas não é o dia-a-dia, felizmente.

Uma outra situação, foi um jovem que apareceu aqui completamente alcoolizado e eu disse-lhe que não estava em condições de estar aqui e mandei-o aguardar um pouco na sala. Quando vou à sala vejo que ele está quase a cair da cadeira e com uma garrafa de vinho ao lado e disse-lhe que com a garrafa não podia estar aqui dentro e ele só me pergunta “ Mas porque, mas porque?”, mas não valia a pena estar a argumentar muito mais porque ele não estava em condições. Então ele agarrou na garrafa puxou-me pelo pulso que fiquei com as unhas marcadas e fez que me ia mandar com a garrafa. Entretanto, eu cheguei à porta e os outros utentes vieram em meu auxílio.

(Descrição das regras da instituição)

Acho que o facto de estar muito mais presente aqui na instituição e de lidar diariamente com eles, e estar aqui muitas horas, passa muito pelas relações. Se houver relação eu consigo explicar as regras todas e fazer-me entender.

**2.Entrevistador:** *Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliárias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?*

**Entrevistado:** Não, o facto de lidar com esta população não me causa qualquer constrangimento profissional. Tive uma situação de uma pessoa que me fez muitas ameaças, e que mexeu comigo enquanto técnica, não pela perigosidade mas pelas barbaridades que estava a dizer de variadíssimos incumprimentos da sua parte, a tolerância da nossa parte e isso toca-me imenso. Bem mais que a agressão física, a ingratidão e a forma como a pessoas dizem as coisas incomoda-me, as expressões deixam-me de facto triste porque uma pessoa que diz “que vocês só estão preocupados em levar o dinheiro ao fim do mês para casa”. Este tipo de expressão, eu não tolero e não admito, bem com a linguagem pouco cuidada.

Uma vez, um indivíduo disse-me que sabia onde morava, quem era a minha família, mas isso foi só uma vez e não tenho qualquer tipo de cuidados a esse nível.

Há um aspecto só que como eu sei que há pessoas que são mais violentas, a única coisa que posso fazer é libertar a mesa de determinados objectos como furador, que é grande, mas isto em apenas duas situações. Mas isto foi o que pensei que podia acontecer, mas não tenho cuidados especiais.



**3.Entrevistador:** *Considera esta área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?*

**Entrevistado:** Não, não considero que seja. Não é pelo facto de se ter sido criado em instituições, de não se ter família, de não se ter um conjunto de recursos familiares, sociais, económicos, comunitários que faz com que sejam indivíduos de risco para nós. E uma das coisas que sou contra é dos rótulos que se colocam deste e daquele. Há aqui pessoas que tiveram muitos anos na rua, que são pacíficos e até apaziguadores dos colegas.

**4.Entrevistador:** *Existe algum plano/estratégias de prevenção do risco na instituição/equipa?*

**Entrevistado:** Não.

**5.Entrevistador:** *Considera a profissão de Serviço Social uma profissão de risco?*

**Entrevistado:** Não. É, assim, não considero que seja uma profissão de risco. Não, não, não. Para mim uma profissão de risco é estar numa fábrica a trabalhar com objectos cortantes. Não, não considero. Essa questão de alguns técnicos receberem o subsídio de risco discordo totalmente, acho que não faz sentido. Até porque têm mais protecção. Nós aqui, e neste caso em concreto estamos muito mais expostas, se alguém se exaltar aqui comigo sou eu que tenho que acalmar, que recuar, sou eu que estou a olhar pela pessoa, sou sempre eu que estou a fazer isso, que pode demorar uma hora ou duas. E estou muito mais exposta às situações. Mas oiça, eles vão à rua e podem trazer uma faca e não temos detectores de metais, por isso, eu estou mais exposta. Mas não considero que esta profissão seja de risco!

## Entrevista I

**1.Entrevistador:** *Alguma vez se sentiu ameaçada física, verbal e/ou psicologicamente?*

**Entrevistado:** É assim, verbalmente já muitas vezes. Mas uma pessoa com o passar do tempo acaba por esquecer.

Fisicamente, tive uma situação, no âmbito do RSI de um agregado que requereu que colocaram a morada do Bairro da Rosa. E nós como estamos aqui já há algum tempo acabamos por conhecer as histórias de trás para a frente. E esse agregado não estava a morar aqui efectivamente e, por isso, tentamos contornar o processo e fizemos convocatória. Claro que não apareceram porque não moravam cá. No entanto, ambos requereram o processo por os dois lados: o marido por um lado e a esposa por outro, mas como eu sabia que eles moravam juntos indeferi o processo do marido e ele não apareceu. E ela também não apareceu e foi cessado. Na altura fizemos visita e, de facto, eles não moravam lá em casa e a casa era usada para outros fins! Mas como estabelecemos articulação com o IRS, sabíamos que eles eram acompanhados nesse âmbito e soubemos que eles viviam muito bem, que andavam bem vestidos. No entanto, vinham para aqui pareciam uns coitadinhos. Mas só vinham quando lhes apetecia e vinham e diziam que queria falar comigo. Mas foram informados que tinham que marcar atendimento e de facto eles marcavam mas não apareciam.

Um dia apareceram e ficaram aqui colados à porta. O que não é permitido. Por isso, eu saí e perguntei o que é que estavam ali a fazer e quem os tinha deixado entra. A senhora dirige-se a mim com um tom arrogante e diz: “ Eu tenho atendimento marcado e tenho prioridade porque tenho um bebé ao colo”. Chamei-os à atenção, que era uma falta de respeito para a pessoa que eu estava a atender, que era uma idosa e que também tinha prioridade.

Entretanto atendi-os barafustaram tudo, disseram-me que não tinham recebido convocatória e eu disse-lhes que tinham sido seguidos todos os procedimentos e que, por isso, tinham que ir reclamar com quem de direito. Nesse dia, ficou por aí.

Apareceram novamente noutro dia que não era dia de atendimento, eu até estava de saída para a Segurança Social, e foram informados que eu não podia atender e eles logo: “Nós esperamos aqui porque ela vai ter que passar aqui”. Quando eu ia a sair ela vem ter comigo e com um tom agressivo diz: “Acha que com os rendimentos que eu tenho, só o abono da minha filha, tenho dinheiro para andar a vir para aqui e a nunca está disponível” eu respondi-lhes que sabiam que havia dias de atendimento e que eles eram os próprios a marcar, mas que

não apareciam. Para não levantar mais confusão e disse-lhe que não os ia atender naquele dia, que a questão da morada estava mais que ultrapassada e rematei com esta frase:

-“Os senhores perante duas entidades públicas, IRS e Segurança Social, não podem ter duas moradas diferentes. Além disso eu vou lá a casa vocês nunca lá estão vejo lá pessoas que não sei quem são...” E ela logo:

-“São nossos parentes”.

E eu respondi-lhe, “Eu não sei quem são a verdade é que nós temos regras aqui dentro que têm que ser cumpridas.” Quando eu falo em regras, o senhor vem direito a mim e deu-me um murro no nariz e outro no braço e a nível verbal começou a dizer tanto disparate, tanto palavrão.

Entretanto foi fazer queixa à polícia, mas as coisas ficaram por ali e nunca mais apareceram. Esta foi a situação mais marcante.

Tive uma outra situação que não foi directamente relacionada comigo, mas que tivemos que ir depor a Tribunal e nessa altura tivemos que sair daqui com escolta policial porque queriam-nos matar.

**2.Entrevistador:** *Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliárias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?*

**Entrevistado:** Não, nós também já aqui estamos há algum tempo por isso... Mas isto também é um pau de dois bicos, porque o facto de estar cá há muito tempo torna-se desgastante. Sim desgastante, porque no RSI isto é um pouco cíclico, as pessoas podem andar a requer o RSI ... enfim...Mas não sou eu que faço a lei, lá está... De qualquer forma as pessoas que chegam novas ficam um pouco expostas a essas situações principalmente violência verbal. Também as pessoas que vem de fora às vezes têm tendência a ser mais agressivas verbalmente, mas também têm pouca sorte.

Acontecem determinadas situações e nós temos que aprender a fazer um pouco de teatro como eles, mas nada me impediu...Eu não, nunca tive nada que interferir-se muito concretamente a nível pessoal. Sei de colegas que tiveram aqui e que quiseram ir logo embora passado 2/3 dias porque não aguentavam estavam a ficar fragilizadas a nível pessoal e desistiram.

Talvez, porque tenha estagiado num estabelecimento prisional e também tenha ficado com outra bagagem.

**3.Entrevistador:** *Considera esta área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?*

**Entrevistado:** Não.

**4.Entrevistador:** *Existe algum plano/estratégia de prevenção do risco na instituição/equipa?*

**Entrevistado:** Não aqui não existe nenhum plano de prevenção. O que nós fazemos é como há uma triagem, vemos que quando se trata de um caso mais complicado atendemos duas pessoas é o que costumamos fazer. Por exemplo, visitas domiciliárias fazemos normalmente em conjunto, mas caso seja necessário fazer sozinha não há qualquer tipo de problema. Claro que há algumas pessoas que quando nos vêm ficam meias reticentes, mas eu digo logo “Vamos lá entrar, conhecer a casa”, não dou grande manobra, até porque as pessoas sabem que nós temos que o fazer.

**5.Entrevistador:** *Considera a profissão de Serviço Social uma profissão de risco?*

**Entrevistado:** Olhe não sei....A profissão neste contexto, acho que não. Mas se fosse noutros bairros talvez, porque aqui falam do bairro dos ciganos, mas eles são uma minoria, por isso acho que não. De modo geral acho que não... mas pontualmente pode acontecer, agora estar permanentemente exposta ao risco acho que não. Mas isto depende de cada um.

## Entrevista J

**1.Entrevistador:** *Alguma vez se sentiu ameaçada física, verbal e/ou psicologicamente?*

**Entrevistado:** Tudo isso. Já passei por tudo isso. A última vez foi uma situação de semi-perigo, ainda ontem. Mas consegui dar a volta, dado o passado do utente, com calma não houve qualquer indício de violência também porque eu segui o percurso do utente, consegui criar empatia usando também alguns conhecimentos da psicologia para conseguir resolver os assuntos.

Há coisa de 15 dias, houve uma tentativa de violência física e houve intervenção da PSP, de dois agentes. O utente em causa, ameaçou-me a mim e à segurança, que não pode tocar no utente pode sim alertar, mas nada de contacto físico. Neste sentido, teve que haver intervenção da PSP e o utente inclusive quis agredir um agente. Enquanto um estava a fazer o relatório comigo o outro ficou lá fora com o utente e quis agredi-lo.

A agressão verbal existe, sobretudo quando há problemas associados a determinadas problemáticas, como toxicodependência, alcoolismo, porque as pessoas que estão a ressacar são muito agressivas. Depois há um número de utentes que por si só, tem um conjunto de patologias do foro psiquiátrico, como psicóticos e esquizofrénicos que associados a consumos e que sem recursos podem ser agressivos. Além de que, se por um lado, por si só já não querem ser tratados, por outro lado continuar a tomar as substâncias com dinheiro que conseguem através de assaltos. Mas às vezes o estado deles é tão degradante que já nem consegue e depois entram aqui enfim... tão debilitados fisicamente, psicologicamente que já nem sabem o que dizem nem o que fazem.

Tenho uma situação com um esquizofrénico, uma família desestruturada, uma pessoa que teve uma vida boa, que dava para sobreviver, estável profissionalmente. E de repente, tudo se virou, tudo se descambou e como diz o velho ditado numa casa onde não há pão, todos ralham e ninguém tem razão. E isso, despoletou uma crise de esquizofrenia, de violência... O senhor entrou em pânico, perseguia a técnica da área. Entretanto essa técnica deixou esse serviço e o indivíduo dirigiu-se aqui à (...). Dizia que a técnica lhe tinha exigido apoios económicos e ele naquele momento estava completamente desorientado. A mulher já não queria nada com ele, não o deixava ver a filha, já não tinha casa. Já não tinha dinheiro para pagar nada, estava num estado lastimável e entrou aqui a matar. O segurança que cá estava era uma pessoa muito passiva, tanto é que já não está cá actualmente e eu estava aqui com a minha assistente na altura e o senhor entrou aqui ao pontapé na porta arrombou a porta, veio direito a mim com ameaças de morte. Na atrapalhação, eu e a contra colega, empurrámos a

porta para ver se ele ficava lá fora, ele dizia que estava armado. Entretanto conseguimos ligar para a polícia, veio então a polícia judiciária havendo um grande aparato policial...No entanto, hoje esse senhor quando passa por mim quase que beija o chão. Este foi um dos casos mais violentos.

Tive um outro que também me ameaçou de morte. Como eu disse, o segurança que não pode ter qualquer contacto físico com os utentes, nessa situação ele viu o estado em que estava o indivíduo que saltou por cima da secretária e meteu-se entre nós os dois expondo-se mesmo e colocado em risco a sua vida e a sua situação profissional. Mas depois de conversar o segurança disse que naquele momento, foi a consideração que tinha para comigo e tinha que me ajudar, tendo conseguido afastar o indivíduo, havendo mesmo intervenção da PSP. Ambas com ameaças de morte e com tentativas de agressão que não se concretizaram, porque houve intervenção ou dos seguranças que temos ou da PSP.

Outro caso, já com um senhor de idade dependente de dinheiro... um daqueles subsídios dependentes, que estão habituados ao longo da vida a recorrer à Segurança Social e a IPSS's para receber algum dinheiro para gastar em álcool e prostituição e estava tão mal habituado que veio para Coimbra fazer isso. Mas teve azar porque deu comigo e eu não entre nesses jogos. Por isso, quando recusei o apoio foram insultos e mais insultos e teve que ser posto na rua pela segurança.

**2.Entrevistador:** *Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliárias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?*

**Entrevistado:** Toca entre o profissional e o pessoal, porque estão interligados. Porque quando se cria uma situação destas, uma pessoa entra em estado de ansiedade... É um ser humano é a sua vida que está em risco, é a sua saúde destabiliza por completo. Ninguém é um robot que estamos programados e que somos insensíveis. Portanto, ninguém consegue, por muito autocontrolo que tenha, ficar isento de qualquer envolvimento, constrangimento, de um estado de ansiedade que até ao final do dia consiga realizar o seu trabalho sem estar minimamente afecto, isso é possível. Claro que afecta, o serviço não vai correr normalmente de acordo com o que nós estabelecemos, os nossos objectivos. É impossível que depois de um episódio destes uma pessoa se consiga concentrar totalmente no que tem que fazer.

As pessoas quando chegam aqui já percorreram tudo e não tiveram resposta. Por isso, quando chegam aqui, já vêm armados psicologicamente. Mesmo para atacar, para exigir. São casos já

de desespero. E eu estou a pensar, que há uma grande percentagem de utentes de diferentes idades, profissões, sociais de tentativa de suicídio.

**3.Entrevistador:** *Considera esta área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?*

**Entrevistado:** Por si só são, a maior parte sim. Isto porque, nós aqui temos que ver que há situações que eu considero que são aqueles utentes de risco, como os sem-abrigo com aquelas problemáticas todas que falamos há pouco que são de risco por si só. E depois há os outros utentes que são de famílias ditas normais, mas que devido às situações de crise económica vêm aqui desesperados e que podem ter atitudes mesmo impensadas. Com os outros por si só são utentes de risco ou porque estão a ressacar ou porque tiveram percursos de violência. Aos meninos de rua que vem aqui... nos atendemos aqui a partir de 18 anos, mas também nos aparecem aqui miúdos com 16 ou 17 e que nós temos que encaminhar. Que são miúdos que andam na rua desde que se conhecem, filhos de prostitutas, toxicodependentes e que nunca tiveram quem lhes deitasse a mão e, por isso, já têm hábitos criados que... pronto até a defesa deles é o ataque às outras pessoas e esses por si só já são de risco.

**4.Entrevistador:** *Existe algum plano/estratégias de prevenção do risco na instituição/equipa?*

**Entrevistado:** Sim pronto temos a segurança. Sim com a aplicação do novo decreto-lei que veio cortar alguns subsídios sociais nós imaginámos que as coisas iriam ser mais difíceis e daí a prevenção teve que vir ao de cima. E então criaram-se mecanismos para nos salvaguardarmos, na posição das secretarias, no controlo das entradas. Há uma triagem feita pela própria segurança e, por isso criamos, mecanismos de defesa não só através dos móveis, mas também no atendimento, como por exemplo com a porta aberta, com a segurança à porta.

**5.Entrevistador:** *Considera a profissão de Serviço Social uma profissão de risco?*

**Entrevistado:** Isso não é linear. Eu não considero uma profissão de risco, embora em várias áreas possa estar exposta ao risco. Sobretudo, e eu vejo pelas colegas das equipas de rua que andam à noite e em contacto com as populações que já falamos isso sim estão expostas ao risco. No geral, acho que a profissão de uma As não é minimamente de risco é de auxiliar, apoiar baseada na lei em situações bem concretas e bem definidas. Mas tem um grande trabalho humano, digno, de estudo não é propriamente uma profissão como um polícia que

tem que estar na rua numa área de criminosos. Por isso, não podemos generalizar visto que está relacionado com as subáreas onde se encontra.

É importante referir, por exemplo eu tenho um caso de um indivíduo que entrou aqui e queria dinheiro para ir não sei para onde de autocarro, mas como eu neguei esse pedido ele saiu daqui todo alterado a bater nas portas, a ameaçar que me matava e que me fazia isto e aquilo. E estava aqui um miúdo que eu acompanho viu-o sair daqui foi ter com ele à rodoviária, que ele tinha ido para lá fazer uma barulheira e o miúdo dei-lhe uma malha e disse-lhe “ai de ti que entregues na (...) e faças algum mal à Dr.<sup>a</sup> (...), que eu sonhe que tu voltas a lá entrar”. A verdade é que nem a própria PSP nos pode proteger. Eles, ainda na semana passada me disseram, nós agora sinalizamos, fazemos o relatório, mandamo-lo sair e pronto. Às vezes são mesmo os nossos utentes que acabam por nos proteger um pouco.



## Entrevista K

**1.Entrevistador:** *Alguma vez se sentiu ameaçada física, verbal e/ou psicologicamente?*

**Entrevistado:** Já tive várias situações de violência verbal, física não foi directamente dirigida a mim, mas senti que havia algum tipo de perigo.

Acontece muitas vezes quando nós estamos em Tribunal e quando a medida não é .... Ou seja, os progenitores ou, mais os progenitores, quando não aceitam bem a medida, já me aconteceu várias vezes, eles agredirem-me verbalmente. Pronto...Já houve uma situação em que o indivíduo veio atrás de mim até aqui à Segurança Social, a chamar-me tudo e mais alguma coisa. Já houve outra situação que eu pedi ao Tribunal para sair pela garagem, porque entretanto achei que poderia haver perigo porque eles, mesmos lá dentro, estavam a chamar-me nomes e injúrias.

É assim, violência física directamente comigo não. Houve uma outra situação, em que aí também senti medo, que foi uma criança que eu encaminhei para a adopção que os pais viviam no bairro Norton de Matos e que entretanto, na altura o meu filho estava na escola lá, e um dia de manhã eu fui levar o miúdo e eles viram-me ali e ameaçaram-me: “Quando regressares vai acontecer alguma coisa ao teu filho.”

Eu na altura pedi na escola para estarem atentos. Inclusive, eles disseram-me que quando chegasse cá fora tinha os pneus do carro furados e eu comecei logo a pensar “vou ter que ir de táxi para o serviço (risos)”. O que eu acho é que nesta problemática das crianças em perigo ameaçam bastante, mas até à concretização vai um passo grande.

Outra das vezes foi numa das retiradas que eu fui fazer, antigamente quando a equipa era mais pequena, fazíamos muitas retiradas seguidas, porque éramos poucos e tínhamos que fazer muitas, o que nos causava algum cansaço psicológico das retiradas.

Houve várias situações em que em me senti mesmo ameaçada. Uma delas foi numa altura na Lousã, numa retirada em que o pai começou a dizer à polícia que não deixava entrar etc...Mas a polícia quando é para retiradas pode entrar na casa dos indivíduos desde as 7h às 21h. E, portanto, agarraram o senhor e tentaram imobiliza-lo, mas nós estávamos ao lado e ele começou aos pontapés e parte um vaso enorme que estava à porta e aquilo salta-nos a minha colega puxa-me, assim uma coisa...

Entretanto eu passei lá para dentro, enquanto eles estavam a falar com o senhor, a minha colega leva a criança para o carro eu fico lá dentro a tentar acalmar a mãe. Entretanto ele fecha-me dentro da casa com a mãe e eu a tentar abrir a porta e a tentar descer as escadas com uma pressa desgraçada. Depois eu queria entrar no carro, mas eles tinham trancado o carro

por causa da criança e como o pai estava ali ao lado, não podiam abrir (...). Foi assim uma situação que na altura (...). Eu agora contando acho alguma piada, mas na altura foi uma situação um bocado stressante.

Não contente. Entretanto, fomos para a GNR porque os mandatos eram deles e a GNR deixou-nos cá fora e foi certificar os mandados de condução e o homem vem a correr ... a criança vê o pai começa a chorar e nós só pensávamos “ Ó meu deus o que nos pode acontecer mais hoje”. (risos)

Mas não são todas assim...Cada retirada que se faz é uma situação nova, nenhuma é igual porque o social não é uma ciência exacta não há procedimentos exactos para fazer uma retirada, porque nós não sabemos qual vai ser a reacção das pessoas.

Eu acho que nós temos uma situação a nosso favor, que é o facto de nós em muitas delas irmos de surpresa e apanhamos os pais desprevenidos. E eu acho que é uma mais-valia para nós, porque eles ficam tão .... E não estão a espera que seja naquele momento, eles podem achar que a retirada vai ser feita, mas não sabem quando é. O que nos dá alguma vantagem, porque temos conhecimentos que os pais não têm. Claro que também depende muito da idade das crianças e de outros factores.

Assim perigo, perigo eu acho que são as retiradas, as idas a Tribunal, as visitas domiciliárias. O que eu acho, é assim, na nossa área ainda não existe a política de andarmos dois. E por exemplo na polícia existe essa politica, há sempre uma pessoa com um parceiro. E eu acho que na nossa situação devia existir. Nós quando vamos a uma situação nova não sabemos o que nos espera (...).E é uma das nossas funções, que usamos muito nos processos de promoção e protecção, porque nos tutelares cíveis não é tanto assim... Mas nos processos de promoção e protecção para tu avaliares de uma forma mais precisa, precisas de apanhares as pessoas numa visita não combinada. E eu acho que nós nos expomos um bocado nestas situações

Eu sei de um caso de uma colega que nós até tínhamos a mesma zona e andávamos quase sempre juntas. Mas houve uma altura que eu tinha Tribunal e não pude ir com ela fazer uma visita domiciliária num processo novo, eu fiquei no Tribunal e ela foi. Entretanto ela estava a falar com a senhora e com a filha e o agressor era o marido a senhora deixou-a entrar e ela estava falar. Mas chega o marido ela explica do que se trata ele manda sair de casa porque não queria lá nenhuma técnica de Serviço Social ela tenta acalma-lo e ele não faz mais nada empurra pelas escadas a baixo. Por acaso ela segurou-se e acabou por não cair mesmo, porque se não ia por ali a baixo. Por acaso, nós íamos de motorista e o senhor ouviu e

apercebeu que havia ali berros, que havia ali alguma coisa, e virou logo o carro pronto para arrancar.

Mas aquilo que não aconteceu, podia ter acontecido e seria muito grave. É esta uma das situações que é assim, o nosso serviço ainda não está muito consciente deste tipo de perigos.

Tive uma outra situação em que só depois de ter falado com o senhor vi que era esquizofrénico, porque não havia nada no processo que disse-se que ele o era. E se eu tivesse lido que ele era esquizofrénico já teria tomado outras medidas, quando cheguei ali e falei com o homem e ele me disse que tomava medicamentos porque tinha esquizofrenia. Eu já tive outra situação, também lá na Lousã, em que eu até já conhecia a família e estava a fazer acompanhamento da execução da medida. Só que a senhora tinha mudado de companheiro e este senhor eu não conhecia. Eu pedi à senhora para ver a casa porque também era nova, ou seja, eu conhecia muito bem a senhora e o menor mas não conhecia o companheiro.

Entretanto, eu entrei dentro da casa e o senhor olhou logo para mim com um ar desconfiado. Mas eu acho que nós também corremos riscos porque as pessoas não conhecem as problemáticas. Por muito que tentemos explicar o que se passa e porque é que estamos ali não entendem. E se nós dizemos alguma palavra ou alguma coisa que não lhes cai bem eles transformam-se. Basta ser alguma coisa que os intimide e eles transformam-se. Nessa altura, o motorista também ouviu gritos lá em casa e foi lá ter comigo. Na altura o senhor acalmou-se... Claro que quando nós estamos nestas situações acabamos por ficar nervosas, mas eu acho que nem temos consciência do risco que corremos.

**Entrevistador:** *É a experiência!*

**Entrevistado:** Isso com a experiência que estas a dizer também é verdade. Eu quando entrei para a equipa que foi há 10 anos eu ia para o bairro do Ingote e da Rosa, e íamos e vínhamos de autocarro com os utentes. Mas isto tem a ver com o trabalho da experiência anterior porque antes tive na habitação social e quando ia fazer visitas domiciliárias era aceite de uma forma diferente do que sou hoje. Eu ia para avaliar para ver, e era bem recebida. As pessoas quando vêm um técnico de SS que vai a mando do Tribunal o que é que pensam?! É que eventualmente se a avaliação não for positiva é ficarem sem a criança.

**2.Entrevistador:** *Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliárias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?*

**Entrevistado:** Tem implicações a nível pessoal, sem dúvida.

**Entrevistador:** *A situação que me contou do seu filho, é uma implicação pessoal!*

**Entrevistado:** Na altura essa situação foi uma experiência muito marcante, porque eu comecei a imaginar eu não estou a por só a mim em perigo, mas também o meu filho. Na altura entrei em pânico e chamei a directora a professora para as alertar para a situação. Porque depois eu pensava aí, ele vai entrar para a sala mas depois tem a hora do recreio e vai andar sozinho.

E por outro lado, as implicações têm a ver com o facto de ao fim-de-semana não ter vontade de sair porque vou encontrar utentes que vão ficar a conhecer a minha família e isso poderá ter um impacto (...).

Eu posso-te contar que há dois anos fui à Figueira da Foz e tinha acabado de fazer uma avaliação de uma situação de uma mãe que tinha falecido e que a criança tinha três anos e que ficou a guarda de uma família idónea e que tinha sido entregue pela CPCJ e pela avaliação que eu fiz não havia familiar algum que pudesse ficar com a menor. Do pai não havia registo, a mãe tinha falecido e entretanto não havia família nem paterna nem materna. E a avaliação que eu fiz daquela família onde a criança estava por solidária e ficava bem (...) e o meu relatório foi no sentido da adopção. Eu achei que a criança tinha direito a ter uma família e que não estivesse com ela por solidariedade, por pena. O tribunal aceitou, houve debate judicial e a criança foi para adopção. Entretanto a família não me podia ver e coloquei o concelho contra por mim (risos).

E eu estava na Figueira da Foz e a senhora tinha-me dito que tinha uma casa lá também... E estava eu num desses dias na praia, mais a minha família, e olho assim para o lado e vejo assim um conjunto de pessoas, ela já me tinha conhecido e estava ali a expor a situação. E quando eu vejo, as pessoas todas a olharem para mim pensei vou agarrar nas minhas coisas e vou-me embora. O meu filho e o meu marido nem se aperceberam e só me perguntavam mas vamos embora porquê?! Por acaso, a senhora não fez nenhum tipo de escândalo mas eu ao sentir-me ali exposta acabei por me sentir constrangida, não é propriamente um risco....

Eu já tive sonhos em que no geral a situação de ser reconhecida pelos utentes. Já me aconteceu até eu ir de férias para o estrangeiro e parece que vejo utentes, e isto é o que implica a nível pessoal. Mas eu tenho muitas vezes essa sensação!

É muito desgastante e interfere na vida familiar. O meu marido diz-me nós podíamos sair ao fim-de-semana, a verdade é que nos sentimo-nos tão pressionadas que acabamos por levar trabalho para casa. E muitas vezes ao Domingo é tratar das coisas de casa, do meu filho e muitas vezes estou até às tantas a fazer relatórios. E o meu marido diz-me porque é que não saímos e eu digo-lhe que tenho coisas para fazer. Mas eu até prefiro porque à partida eu sei que se for para ali ou para acolá eu vou encontrar utentes.

**Entrevistador:** *O problema é que os nossos familiares não entendem!*

**Entrevistado:** Não eles não entendem, quem não esta na área não entende. Já me aconteceu eu ter que fazer uma retirada e saber que vai ser feita na segunda, falar nisso em casa... Eu agora já desisti...

Mas é isso é impossível não levar trabalho para casa, porque nós temos prazos. E é assim, eu para a semana vou ter três conferências no Tribunal em que o processo já veio com a conferência marcada, por isso eu tenho mesmo que fazer todas as diligências necessárias para levar a informação para Tribunal. E mesmo que eu queria, enquanto estou a fazer diligências não posso fazer o relatório.

Mas por exemplo, no caso do meu filho eu tenho que pagar a um ATL para o ir buscar à escola, mas por volta das 5h também tento sair. Porque eu não posso estar a dizer aos pais que tem que fazer assim e depois não fazer com o meu filho.

Uma outra situação é que eu passo muito tempo nas viagens, porque eu não moro em Coimbra o que faz com que as viagens também sejam desgastantes. Além de que agora aqui no serviço tenho concelhos longínquos como Oliveira o Hospital, Pampilhosa da Serra e que as viagens também me cansam e ao nível de coluna por exemplo já tenho alguns problemas.

É sem dúvida um desgaste. Por exemplo, os projectos de vida, embora tenhamos formação, acabamos por colocar uma parte de nós naqueles projectos de vida. Eu sei que nos temos que nos distanciar, mas às vezes não é fácil.

Às vezes tenho discussões com o meu marido porque vou chateada e ele diz-me “Estas chateada com o trabalho, mas eu não tenho culpa”. Mas é que eu sou humana e não me consigo distanciar é impossível. Ele, às vezes, não percebe e às vezes torna-se complicado. É o caso do fim-de-semana que eles dizem, às vezes, podíamos ir até à Figueira, mas é que eu venho tão cansada, desgastada que eu queria era estar sossegada.

**3.Entrevistador:** *Considera esta área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?*

**Entrevistado:** Sim considero, neste caso falando não só das crianças mas também dos progenitores. As pessoas quando chegam à equipa já não têm nada a perder. Eu neste momento tenho muito mais cuidado a falar com as pessoas do que há uns tempos atrás, porque acho que as pessoas estão tão desesperadas, tão desequilibradas digamos.

**4.Entrevistador:** *Existe algum plano/estratégias de prevenção do risco na instituição/equipa?*

**Entrevistado:** Temos o segurança lá em baixo. Eu nunca senti necessidade dele neste edifício. Mas antes tive ali à frente na rodoviária e aí não existia segurança nenhuma. Depois vim para aqui para o hotel e que tínhamos segurança e aí em contexto de entrevista tive que pedir ajuda ao segurança. Aqui nunca senti isso. Porque aqui, os colegas se ouvirem uma voz mais exaltada também ficam atentos. Além disso, caso eu saiba que vou fazer atendimento de um processo complicado à priori eu aviso os colegas para estarem atentos.

Por exemplo, agora com o volume processual está a tornar-se mais complicado fazer por exemplo visitas domiciliárias juntas, porque com os prazos a cumprir e os objectivos.... E por isso andar duas pessoas, acaba por não rentabilizar. Já houve várias dinâmicas do gestor e do co-gestor, mas não era rentável porque são muitos processos. É como o acompanhamento da execução da medida, que não é possível cumprir. Eu dou por mim a pensar que assino acordos em Tribunal que sei à partida que não vou conseguir acompanhar. Normalmente, tentamos salvaguardamo-nos. Por isso, quando nós temos reunião nas escolas, por exemplo, eu peço para qualquer acontecimento me contactarem logo. É que é humanamente impossível para fazer estas coisas. Por muito que eu faça e eu me esforço, por vezes sinto que é um trabalho inglório porque não começo um processo e não continuo, o que acontece é que ando a apagar fogos, apago neste apago naquele....Além disso, com as deslocações a Tribunal perde-se muito tempo...

**5.Entrevistador:** *Considera a profissão de Serviço Social uma profissão de risco?*

**Entrevistado:** Eu acho que é uma profissão de risco, do balanço que eu faço eu acho que sim. Nós não temos é a noção do risco. Vamos acreditando... e porque em Portugal nos somos um povo de brandos costumou. As pessoas quando chegam às vezes já não tem nada a perder. Eu neste momento tenho muito mais cuidado a falar com as pessoas do que há uns tempos atrás, porque acho que as pessoas estão tão desesperadas, tão desequilibradas digamos. Eu estou sempre com aquela ideia será que estou a ser agressiva, porque eu tento não colocar agressividade nas minhas palavras porque se eu ponho ainda estímulo mais a agressividade.

Eu neste momento sinto que nos temos cada vez mais um papel de educadores, o que exige cada vez mais de nós.

## Entrevista L

**1.Entrevistador:** *Alguma vez se sentiu ameaçada física, verbal e/ou psicologicamente?*

**Entrevistado:** Nós temos contacto directo com a população, mais na área da saúde. Muitas vezes aparecem aqui doentes descontrolados em termos emocionais, em termos psíquicos. Claro que nós já aqui tivemos situações de algum risco de doentes do foro psiquiátrico, que vem à procura de respostas que nós não podemos dar... nem em termos clínicos o centro de saúde está habilitado para isso. Em termos de descompensação os doentes precisam de ir para uma urgência, onde acabamos por tratar dessas situações... Mas já houve várias situações em que outros funcionários vieram aqui perguntar se precisava de ajuda, mas nunca tive efectivamente nenhuma agressão física. Agora em termos psicológicos, houve situações de algum risco de utentes que entram aqui no gabinete completamente descompensados e depois temos que ter algum controlo para tentar resolver a situação.

Um dos mais recentes, ainda estava cá a estagiária... Há um utente nosso que anda aí na rua, as pessoas até o conhecem, que teve um acidente e ficou com problemas psíquicos. Ele é agressivo quando bebe, insulta as pessoas na rua e cospe para cima delas.... Ele um dia veio aqui, mas não é muito frequente ele recorre mais ao hospital, mas entrou aqui pelo gabinete vinha completamente descompensado deitou-se aqui no chão, começou a insultar-nos, e na altura foi complicado, mas resolveu-se. Aqui são mais situações de doentes do foro psiquiátrico. Ao contrário da Segurança Social em que as pessoas recorrem para pedir dinheiro ou outro apoio (...). São mais doentes desse tipo, ao vem reclamar, porque o gabinete é ao mesmo tempo gabinete do utente... Normalmente, quando eu estou as pessoas fazem a reclamação, passam a escrito... mas eu tento sempre falar com elas resolver a situação. É importante ter em conta que as pessoas quando recorrem aos serviços estão mais vulneráveis e às vezes também não entendem que os recursos têm limitações.

Às vezes as respostas que eles procuram não são deste serviço e as pessoas não entendem bem isso. Outras vezes, também é verdade que os funcionários não dão a informação correcta e as pessoas ficam chateadas, aborrecidas e vem reclamar... mas nunca houve agressividade física, porque verbal há muitas vezes.

Também psicológica! Porque isto toca-nos, são situações de doença que estão sempre aliadas a outras questões, como falta de recursos materiais para fazer face a algumas despesas. Apesar de não estarmos directamente ligadas a essas situações eles são encaminhados para o gabinete pelos médicos ou enfermeiros para adquirir medicação que têm que fazer e não têm dinheiro... Apesar de nós não termos verbas para disponibilizar somos muitas vezes os

intermediários junto da Segurança Social com esse objectivo. Claro que são questões que nos tocam.

**2.Entrevistador:** *Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliárias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?*

**Entrevistado:** Não interfere e interfere! Nós não somos superiores a determinadas questões e claro que nos afecta profissionalmente e emocionalmente, mas procuramos que isso não aconteça. E isso, quando nos afecta mesmo, também acabamos por levar um bocadinho para casa sem querer. Há situações que nos deixam bastante preocupadas e quando não conseguimos resolver, em articulação com os outros serviços e com os outros colegas, acaba por nos afectar. Pessoas que estão sozinhas, que não há respostas adequadas... Por exemplo, tenho uma senhora sem-abrigo que nos deixa sempre.... Por exemplo, a última estagiária que tive aqui, a Paula, eu lembro-me como ela ficava quando estava a primeira vez em contacto com estas situações.

Esta senhora sem-abrigo é uma mulher que tem uma Licenciatura, foi professora, tinha a família, depois os pais morreram e deixou de ter contacto com a irmã que ela culpa por tudo o que lhe aconteceu. Portanto, ela anda na rua, se ela se sentar aí tu vês a capacidade humana, o raciocínio todo que ela é capaz de fazer e claro isso choca-nos e criar alguma distância destas situações é complicado o que acaba por nos afectar um bocadinho, não é?! É um ser humano que está ali (...).

Ela teve um internamento compulsivo e acha que foi no hospital que a envenenaram (...). A irmã é a culpada e o alvo de todo seu ódio. Mas, além da doença psiquiátrica, ela tem outra doença nas extremidades das mãos, mas ela vai ao médico e não toma os medicamentos....porque acha que a estão a envenenar. Depois chega aqui, senta-se chora, grita... é verdade fazemos muito pouco por ela (...). Nós não fazemos o essencial porque ela também não cooperar.

As pessoas quando vêm aqui, um ou outro acham que nós podemos ajudar a nível económico, mas na maioria vem tratar de outras questões.

Aqui é uma outra questão, que lidamos com questões da saúde porque existem muito impotência para resolver as situações. Temos os casos de doença oncológica, fases terminais e de facto de modo algum nos conseguimos distanciar das situações.

Às vezes as pessoas também nos procurar e na nossa área nós devemos ter isso muito presente. Não é só resolver coisinhas materiais ou o apoio que damos aqui no gabinete, às



vezes é muito importante. Ainda hoje tive aqui uma idosa, e o contacto inicial foi por causa do marido que está dependente e foi no sentido das ajudas técnicas, o apoio domiciliário e ele já faleceu mas ela veio porque precisava de falar um bocadinho. E na nossa intervenção nós temos que ter consciência que as pessoas precisam de falar. Às vezes dizemos “Ah não fizemos nada por esta família”, mas isso é importante e às vezes não valorizamos e não disponibilizamos algum do nosso tempo para falarmos com os nossos utentes.

A questão dos objectivos acaba por influenciar a nossa intervenção e estamos a deixar estas questões para trás que são muito importantes.

Uma das questões que também acaba por interferir é as situações ligadas aos menores em risco. Nós aqui no centro de saúde também temos um núcleo de menores em risco que é constituído por mim, pela pediatra, uma enfermeira e uma psicóloga. E aqui neste centro de saúde existem muitas situações, porque a nossa zona de intervenção é a Baixa e os Bairros Sociais lá de cima. Para mim é uma área muito complicada trabalhar com menores e idosos são as áreas que interferem mais comigo, deixam-me muito angustiada. Trabalhar com ciganos é muito complicado e recordo-me que quando vim para aqui eles não vinham nem às consultas, nem às vacinas mas com o RSI fez-me muito trabalho que ajudou a melhorar esta situação.

Claro que tudo isto acaba por nos angustiar, mas temos que arranjar defesas para ultrapassar essas situações. É importante ter em conta que as pessoas que vêm aqui vêm em contexto de vulnerabilidade em termos de saúde e isso traz sempre associado outras questões problemáticas para esta família. A falta da saúde implica situações económicas, sociais e outras (...).

Nem sempre são situações ao nível da saúde que têm tratamentos e que acabam por afectar as suas vidas ao nível económico, social, familiar.

**3 Entrevistador:** *Considera esta área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?*

**Entrevistado:** Mas a que temos aqui inscrita?! No geral, sim é sempre uma população de risco, além de que normalmente são encaminhadas porque se tratam de situações de difícil resolução por parte dos outros serviços. Eles quando vêm aqui ao gabinete do Serviço Social de alguma forma os outros profissionais não conseguiram resolver a situação, normalmente não é pela iniciativa deles ou porque sabem que podem ser ajudados ou porque (...) Por exemplo, em contexto de consulta o médico verifica que existem determinados serviços,

apoios, benefícios que existem que não estão a ser prestados e então encaminha para cá para ver o que é possível fazermos.

E, por isso, quando vem cá é porque existe alguma necessidade a ser satisfeita daí ser sempre um público de risco. E aqui esta zona especialmente que para além de termos uma população muito envelhecida desta zona da baixinha, de habitação muito degradada, sem suporte familiar. E depois a zona dos bairros sociais que também é uma população de risco por outras razões, como é o caso dos menores, dos adolescentes, hábitos de risco, baixa escolaridade, sem ocupação.

**4.Entrevistador:** *Existe algum plano/estratégias de prevenção do risco na instituição/equipa?*

**Entrevistado:** Em relação ao risco físico, sim houve ameaças até porque nós não tínhamos segurança e de há uns tempos para cá foi colocado um segurança à entrada da porta. O acesso era directo, nada impedia uma agressão o que fazíamos era chamar a polícia. Além disso, em termos de estrutura somos também muito vulneráveis, porque isto não tem condições nenhuma, não tem condições ao nível de estrutura, ao nível de segurança. Muitas vezes já foram roubadas coisas aqui, por isso veja a facilidade com que nós estamos expostas a esse risco. Agora temos segurança a partir das 17h até às 20h. Isto é um risco, também associado à localização. Ou seja, é um risco em termos de população, de estrutura e de localização. Porque já se passaram esses episódios comigo, mas na verdade é que eu estou mais resguardada que estou no terceiro andar, mas as administrativas que estão no primeiro andar acabam por estar mais expostas ao risco. No caso, dos ciganos é muito complicado porque além de ser obrigados a vir, querem ser logo atendidos, não há regras.

**Entrevistador:** *E a nível de gabinete e assim? Ao nível da instituição já vi que foram tomadas medidas como a colocação de um segurança, ainda que a tempo parcial. Mas e ao nível do serviço social na instituição?*

**Entrevistado:** Pois ao nível institucional foi então a situação do controlo do acesso directo, principalmente, ao final do dia. Ao nível gabinete não... não faço entrevistas de porta aberta, mas claro que tenho sempre um funcionário que está no gabinete ao lado e quando há situações em que ele ouve alguma coisa fora do normal vem cá e pergunta sempre se preciso de ajuda. Já aconteceu, quando os utentes começam a falar mais alto ou mesmos a berrar ele vem e pergunta se é necessário ajuda.

Ah, estou-me a lembrar que tinha um utente do RSI que me deixava de algum modo intimidada. Eu não lhe mostrava claro, mas eu atendia-o de porta aberta. O engraçado é que

ele ia fecha-la. Mas havia a Dr.<sup>a</sup>.... que sabia que eu tinha algum receio dele e um dia veio ter comigo ao atendimento e sentou-se ali (aponta para uma mesa que tem ao lado da sua) e o senhor logo com aquele ar de agressivo virou-se para ela disse: - O que é que a senhora está aí a fazer? Não vê que eu estou a ser atendido? E ele sabia que de alguma forma me intimidava, mas procurava não demonstrar.

Mas claro, ainda há pouco tempo ficamos sem segurança novamente, com os cortes de financiamento voltamos a ficar sem segurança, agora voltaram a colocar só das 5h às 8h mas pronto...

**5.Entrevistador:** *Considera a profissão de Serviço Social uma profissão de risco?*

**Entrevistado:** O Serviço Social é uma profissão de risco naturalmente! Então não é?! Pelo desgaste emocional, cria-nos um stress, uma ansiedade temos dias terríveis. Mas agora imagina, eu aqui tenho dias de atendimento claro que as pessoas não cumprem. Ou então, tenho como aconteceu esta semana, na terça tenho reunião de NLI e quando chego tenho um senhor de 80 e tal anos para ser atendido como é óbvio que não vou deixar ir embora, tenho que atender e claro que isto tem implicações. Eu estou aqui no terceiro andar, mas não tenho nenhuma barreira directa eles já sabem onde é e vêm ter comigo, ao contrário da segurança social que tem aquela primeira barreira. E claro pode entrar alguém que nós podemos ajudar e vem com esse espírito ou pode entrar alguém que venha alterado, desorientado (...).

Eu tento não ser uma pessoa de ter medo, mas claro que há situações que nos deixa com algum receio.

Mas temos que saber levar com calma, temos que saber levar as pessoas com calma perceber o motivo porque estão assim. Até porque muitas vezes as pessoas chegam aqui completamente alteradas, associadas ao consumo de álcool ou de outras substâncias. Claro que aqui, não é só o serviço social, não! Os próprios administrativos que estão no primeiro andar são muito insultados. É o mesmo quando vêm reclamar, uma pessoa deixa em primeiro reclamar tudo, dizer tudo mas depois tentamos acalmar e mostra-lhes que eles não têm só direitos que têm também alguns deveres que é necessário cumprir.

## Entrevista M

**1.Entrevistador:** *Alguma vez se sentiu ameaçada física, verbal e/ou psicologicamente?*

**Entrevistado:** É assim, pessoalmente dirigida a mim mesma não tive. Mas já houve com outros funcionários aqui. Como sabe aqui trabalham também técnicos de reinserção social que estão 24 horas com os jovens, se bem que eu estou a trabalhar mesmo dentro da unidade. Aqui temos três unidades: duas de regime semi-aberto e outra de regime fechado. Eu estou já próxima da saída, ou seja, no regime semi-aberto na unidade de progressão, mas trabalhamos mesmo no interior da unidade. Ou seja, estamos mesmo ali a lidar com eles. Em relação a mim, situações de risco físico nunca foram tanto comigo. O que há é muito entre os jovens em que em primeiro estão os técnicos e depois claro nós acabamos por intervir e não estamos sujeitos a que não nos aconteça nada.

Claro que não é dirigido propriamente a mim, eu pessoalmente nunca vivência uma situação desse tipo, existem os casos quando são chamados à atenção e sendo jovens sem regras, que carentes em tudo como costume dizer, com histórias de vida muito complicadas, quando lhes é dito um “não” reagem de forma muito reactiva. Agora, também, depende muito da relação que se tem com eles um equilíbrio entre a autoridade e o afecto. Temos que saber gerir muito bem essa situação.

Agora é evidente que fase ao trabalho que nós temos e estarmos aqui com jovens adolescentes e estamos com eles peito a peito, como se costuma dizer, não estamos em risco que nos possa acontecer alguma coisa.

Aliás eu vivenciei aqui uma situação de uma revolta dos jovens, eu já estava em casa foi chamada. Portanto, em que houve um desacetado não directamente com os monitores, porque estes saíram da unidade, mas destruíram tudo, passamos aqui a noite e tivemos mesmo que pedir intervenção judicial, mas acabamos por controlar a situação. Claro que são situações que a todo o momento podem surgir. Temos o desgaste que tudo isto implica para as pessoas, estas histórias de vida deles, estes comportamentos impulsivos, o desafio à autoridade, a tolerância à frustração são jovens com muitas dificuldades nestes aspectos. E não deixa de ser um risco muito grande, estamos sujeitos a quaisquer situações e imprevisíveis.

Temos jovens que achamos que as coisas até estão mais ou menos e de um momento para o outro “a panela explode”. Eu costume-lhes dizer que isto de modo algum é bom, mas eles têm que aproveitar do mau que tem tirar os benefícios. Claro que isto é uma verdadeira panela de pressão, são jovens privados de liberdade, afastados da família. Família que apesar

de desestruturadas, não deixa de ser a família deles e que não podemos desvalorizar. Mas são jovens muito imprevisíveis, principalmente entre eles.

Mas não deixa de ser complicado trabalhar aqui e vivenciar estas situações.

**2.Entrevistador:** *Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliárias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?*

**Entrevistado:** Exactamente. A gente por mais que queira é difícil desligarmo-nos disto. Nós, também, somos os técnicos responsáveis pelas unidades e, por isso, fazemos um pouco a supervisão do trabalho feito pelos monitores. Ou seja, se há alguma coisa que surge quando nós não estamos há sempre aquela questão do contacto para casa, de telefonar e portanto é muito difícil desligarmos um pouco desta realidade. E às vezes, às vezes não, afecta muito a vida pessoal.

Nós, às vezes, saímos daqui....E não há dias iguais nesta casa, há dias sim que os miúdos estão bem, mas há outros que tudo está mal. Depois eles têm aqui tudo, tem aulas, formação e só depois quando atingem um determinado patamar começam a sair com os monitores e depois vão aos fins-de-semana a casa, depois os períodos de férias. Tudo consoante as fases, atingem esses objectivos. Claro que é um processo longo, que necessidade de muita tranquilidade.

**3.Entrevistador:** *Considera esta área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?*

**Entrevistado:** Hummm...É assim apesar de ser um grupo, como nós às vezes costumamos dizer, um grupo *soft* não deixa de ser um grupo de risco. Como eu já disse, estes miúdos são muito imprevisíveis, e depois também há a própria acomodação ao sistema. Há muitos jovens que, tal como nas cadeias, adaptam-se ao sistema não é tanto um processo de mudança uma adesão a um processo de projecto de vida para o social, mas mais uma acomodação ao sistema. Porque eles sabem que se as coisas até correrem bem, porque eles são avaliados diariamente, portanto eles sabem que sendo a avaliação positiva ou negativa eles vão evoluindo e beneficiando de regalias. Caso seja negativa será ao contrário. E, portanto, há muito jovens que nós sabemos ...

Eu tinha um jovem que era muito espontâneo e ele dizia-me: “Sabe doutora nós aqui dentro temos todos uma máscara. A gente porta-se bem para ir para liberdade. Mas temos todos uma máscara. Eu não sei se quando for lá para fora se consigo ou não (...)”. E de facto essa é a

maior frustração, às vezes até temos miúdos que vão daqui até bem, com bons projectos de vida e depois chegam lá foram vão para juntos das famílias, dos grupos de pares, para o mesmo meio social e acabam por não se conseguirem aguentar. Alguns as famílias até vão conseguindo, mas há outros que as famílias trabalham de manhã à noite e eles andam todo o dia por ali. E claro que os casos de sucesso são poucos, muito poucos...E depois eles aqui, pronto... Eles aqui acabam por se identificar mais com o grupo de pares, porque têm as mesmas características lá de fora, do que com o adulto e isso de algum modo pode ser um risco. Por exemplo, quando existe um desentendimento de um jovem com um adulto, eles vão todos.

Por isso, é necessário que exista um grande suporte no exterior para que sejam vigiados, controlados.

**4.Entrevistador:** *Existe algum plano/estratégias de prevenção do risco na instituição/equipa?*

**Entrevistado:** Sim temos, mas eu acho que passa pela relação que se tem, que cria com estes jovens. Aliás eu acho que não estamos mais nessa situação de risco pela relação que se estabelece com os jovens e eles acabam por se vincular, uns mais do que outros. Há jovens que têm bastante ressonância afectiva e acho que é essa relação que se estabelece que acaba por prevenir mais essas situações de risco. Por isso, é que eu acho que para trabalhar nesta casa têm que ser pessoas com perfil indicado para aqui, pessoas que estejam disponíveis que saibam o que se faz aqui e o que se tem que fazer. E essas situações são evitadas porque se cria essa relação, que tentamos mostrar aos jovens que é possível fazer uma vida para o social. Outras das vantagens é o facto de trabalharmos na unidade e directamente com os jovens, é um risco mas ao mesmo tempo é a prevenção do risco. Porque nós estando em contacto com eles acabamos por desenvolver esses laços, acaba por haver jovens que se demarcaram da situação. E depois são jovens, que devido à sua situação, têm perturbações...Eu nem penso nisso, e normalmente acontece mais... Por exemplo quando há desacatos eles são depois chamados à atenção temos que falar com eles e faz parte da regra desta casa nunca entrar no quarto uma só pessoa devemos ir acompanhados de um monitor ou de um segurança. Devem estar sempre duas pessoas. No caso das aulas, por exemplo, às portas das salas estão sempre seguranças, no corredor da escola. No caso das oficinais os seguranças estão mesmo dentro das oficinas, até porque eles trabalham com materiais perigosos. Temos, também, sempre o rádio connosco, há sempre uma forma de comunicação quando há um problema.

Ainda no outro dia eu estava no gabinete a atender um jovem e ouvi baralhos na sala de convívio e logo comuniquei no rádio para virem ajudar e de facto eram dois jovens que se estavam a envolver num briga e houve necessidade de intervenção dos seguranças e dos monitores. Temos também a equipa de segurança, 24 horas por dia, que vigia as actividades. No regime fechado estão sempre duas pessoas que são mais rigorosas.

**5.Entrevistador:** *Considera a profissão de Serviço Social uma profissão de risco?*

**Entrevistado:** Eu acho que sim, eu acho que sim. Quer dizer como é que posso dizer...eu acho que em qualquer área da nossa formação, excepto nos lares e assim, são áreas de muito risco nós lidamos com populações de risco e muito complicadas. E o trabalho de terreno é de muito de risco. E de facto trabalhamos com pessoas muito complicadas, situações muito complicadas e não sabemos o que nos pode acontecer. O que eu acho é que se tem que gostar daquilo que se faz, porque é uma profissão muito desgastante psicologicamente.

E aqui nesta casa, na minha opinião é que é uma casa em que é necessário que exista gente nova porque os anos também passam e às vezes a tolerância e a compreensão não é tanta como devia ser. E nesta casa é necessário que exista muito equilíbrio entre a gestão da tolerância, a autoridade, da imposição dos limites das regras. Porque estes jovens percebem as nossas fragilidades eles captam tudo.

## Entrevista N

**1.Entrevistador:** *Alguma vez se sentiu ameaçada física, verbal e/ou psicologicamente?*

**Entrevistado:** Tive várias, situações do género. A mais marcante terá sido com um utente esquizofrénico que se passou no andar de baixo deitou todo abaixo no gabinete, tentei entrar para o acalmar. Era um indivíduo grande, tinha sido segurança, e tinha pânico a fardas e quando viu a polícia ainda ficou mais agitado. Mas como causou muitos distúrbios vieram muitos carros da polícia, um aparato policial brutal e os agentes queriam a força entrar lá dentro. Eu vim cá fora dizer para irem embora porque eu estava a conseguir controlar a situação, mas eles achavam que eu estava sequestrada lá dentro e então continuavam a porta e claro o indivíduo continuava muito agitado e pegou num daqueles pés dos bengaleiros de mármore e queria agredir os polícias. Meses mais tarde fui eu que tive que ir mesmo ao Departamento de Acção Penal provar que não tinha estado sequestrada, porque era esta a versão da polícia, eles ficam irritadíssimos porque o que eles queriam era entrar partir tudo e leva-lo. Às vezes também ainda há essa se eu consigo controlar a situação não havia essa necessidade.

Este indivíduo criou ainda uma história de amor comigo e mandava-me cartas todas a semanas e achava que eu o andava a trair com os outros utentes. Um dia veio cá e eu achei que seria melhor atender-lo no sofá, de forma mais informal, ele sentou-se à minha frente com os joelhos encostados aos meus e só se ria e não dizia mais nada. Além de que ele já me tinha escrito uma carta a dizer que estava apaixonado e que como eu o tinha traído com os outros utentes que se ia vingar de mim.

Aí eu senti que não estava muito segura com a porta fechada e com ele junto a mim e, por isso, propôs-lhe que fossemos tomar café. Entretanto, ainda tive possibilidade de pedir a um utente que já tem alguns anos aqui que fosse daí a 10 minutos ao café para ver como estavam as coisas. Lá nunca disse nada apenas se ria e olhava para mim de forma séria, por isso quando vi passar um indivíduo do CAT pedi-lhe que enviasse alguém para colocarmos um calmante na bebida porque ele estava muito agitado.

Tive outro episódio com ele, uma altura fomos à procura de quarto para ele e de repente saiu do carro e deita-se no meio da estrada de mãos e pernas abertas e as pessoas na rua a perguntar se precisava de ajuda, mas depois lá o consegui trazer para o centro.

Depois acontecem situações entre eles, como atirarem coisas uns aos outros e nós temos que nós desviar. Tive uma outra situação em que expulsei um indivíduo, não foi suspensão, foi mesmo expulsão e ele achava que eu estava sozinha no gabinete e aparece aqui com uma faca



a ameaçar-me, só que deu-se mal porque eu estava em reunião e estava mais gente no gabinete.

Logo quando eu entrei para o serviço estava sozinha deviam ser para ai umas 7/8h da noite e aparece-me um indivíduo que eu não conhecia e eu ainda estava nos bons velhos tempos em que quando tocava o telefone eu pedia ao utente para sair. E tocou o telefone e eu pedi para sair, só que isso aconteceu 3 vezes mas há terceira vez não saiu mas ficou à porta tirou uma navalha do bolso e ficou a limpar as unhas, numa postura intimidatória. Entretanto terminei o telefonema pedi desculpa, que não costumava acontecer, fiz-lhe o atendimento ele continuo a limpar as unhas mas nunca falei da navalhas até que viu que não valia a pena.

Já me aconteceu riscarem-me o carro com navalhas, furarem-me os pneus do carro, enfim. Agredida fisicamente não, agora verbalmente e psicologicamente muito, sim do tipo “ Sei onde vive” “ Qualquer dia faço-lhe a folha”, mas isso é o comum.

Já tive muitas vezes, foi entre discussões entre eles, quando tentamos evitar agressões ou tirar coisas das mãos.

**2.Entrevistador:** *Já alguma vez, no contexto da sua experiência profissional, a exposição face ao público-alvo, lhe causou problemas ao nível profissional (realidade de trabalho, desmotivação, medo de fazer visitas domiciliarias (...)) ou pessoal (relações interpessoais)?*

**Entrevistado:** Causa algum stress, mas a pessoa entretanto com o tempo vai-se habitando. Eu lembro-me quando estava cá ao início havia uma gritaria eu ia logo lá baixo, agora não quem está lá em baixo trata disso chama a polícia e o INEM e trata da situação. Quando eles estão muito agitados e agressivos, eles proferem um conjunto de ameaçadas, e nessa altura nem vale a pena falar com eles. Depois mais tarde, fala-se com eles e de acordo com essas ameaças e os impropérios, são suspensos ou expulsos dependendo da situação.

**Entrevistador:** *E a nível pessoal que implicações é que tem?*

**Entrevistado:** Já teve mais, não tenho medo deles. Acho que eles me vêem como uma figura de autoridade. Mas eu acho que não é tanto as situações de violência que me causava desgastes, mas sim estar constantemente a ouvir indivíduos com histórias de vida infelizes e complicadas para contar, acho que isso sim causa um desgaste muito grande. Porque essas situações da violência são episódios pontuais e depois passa. Agora a frustração recai sobre o investimento que se faz com estes indivíduos e de repente tudo volta à estaca zero num instante e essa é a parte psicológica mais dolorosa e que nos faz questionar afinal onde é que eu falhei.

**3.Entrevistador:** *Considera esta área de intervenção, uma área cujo público - alvo é um público de risco?*

**Entrevistado:** Não, são iguais aos outros, é obvio que tem mais predisposição para a agressão física, de situações que não ficam resolvidas entre eles.

**4.Entrevistador:** *Existe algum plano/estratégias de prevenção do risco na instituição/equipa?*

**Entrevistado:** A nível de plano de prevenção não, não há, o que fazemos é quando se trata de um indivíduo mais complicado fazemos atendimento em conjunto com outro técnico. Mas de resto não. Aqui a agressão é mais entre eles, porque aqui o que nós podemos fazer é cortar as refeições e por isso é que aparecem os carros riscados e assim.

**5.Entrevistador:** *Considera a profissão de Serviço Social uma profissão de risco?*

**Entrevistado:** Depende do sítio onde se trabalha, uma colega que esteja a trabalhar num lar com idosos ou num centro de dia não me parece que seja uma profissão de risco. Agora quando se está num local como este ou numa equipa de rua onde se fazem giros nocturnos, que se está com uma população completamente descompensada aí sim há risco. Nas equipas de rua temos o risco de ser picados, temos uma colega que foi já picada duas vezes na recolha de seringas. Por exemplo, ainda agora aqui fizemos testes de tuberculose e há aí algumas colegas que vão ter que fazer o tratamento, mas é um risco de saúde a que estamos exposto no contacto com este tipo de população.